浦发银行
SPD BANK

2025

浦发银行可持续发展报告

SPD BANK SUSTAINABILITY REPORT

目录

CONTENTS

报告说明 01

党委书记、董事长致辞 03

行长致辞 04

关于我们 05

公司概况 05

年度可持续发展关键绩效 06

年度荣誉 07

可持续发展管理 10

环境篇

绘就生态底色，助力低碳转型之路

【专题】强化 ESG 风险管理，助力绿色低碳转型 23

应对气候变化 27

发展绿色金融 33

推行绿色运营 39

发展篇

聚力创新驱动，支持实体经济发展

【专题】科技赋能，数智化转型谱新篇 42

科技金融 45

数字金融 50

促进区域协调发展 55

打造上海金融名片 57

服务篇

深耕普惠民生，践行金融向善初心

【专题】深化渠道创新，让服务触手可及 64

普惠金融 66

供应链金融 74

养老金融与财资管理 76

消费者权益保护 78

社会篇

践行责任担当，携手伙伴一路同行

【专题】播撒“浦公英”，点亮希望前程 91

有温度的服务 95

人力资本发展 97

负责任采购与供应商管理 105

隐私保护与数据安全 106

团队建设与志愿服务 114

治理篇

夯实治理根基，驱动持续稳健发展

【专题】坚持党建引领，严学明纪强作风 117

完善治理体系 120

风险管理 123

商业道德与合规经营 127

附录

可持续绩效总览 129

指标索引 134

独立鉴证报告 139

关键数据编制基础 141

意见反馈 142

报告说明

报告编制背景

本报告为上海浦东发展银行股份有限公司（简称“浦发银行”“公司”“母公司”“本行”）公开发布的第 2 份年度可持续发展报告（以下简称“本报告”或“可持续发展报告”）。在发布首份可持续发展报告之前，公司已连续发布 19 份社会责任 / 社会责任（环境、社会及治理）报告。本报告全面披露了浦发银行 2025 年度在经济、环境、社会及公司治理方面的可持续发展实践与成效。浦发银行按年度发布可持续发展报告。

报告组织范围

本报告以浦发银行为主体部分，涵盖总行、境内各地分行、香港分行、新加坡分行、伦敦分行，部分内容涉及浦发银行集团旗下的上海国际信托有限公司、浦银金融租赁股份有限公司、浦银理财有限责任公司、浦银国际控股有限公司、上海科创银行有限公司、浦银金融科技有限公司、浦银安盛基金管理有限公司、上海国利货币经纪有限公司、浦发村镇银行、上海浦东发展银行公益基金会等法人。

除上述报告范围外，部分数据口径可能存在不同，具体请参见本报告中的相关注释和说明。

报告时间范围

本报告涵盖时间范围为 2025 年 1 月 1 日至 12 月 31 日。为确保报告连贯性，部分内容超出该时间范围。

报告编制依据

满足财政部《企业可持续披露准则——基本准则（试行）》（财会〔2024〕17 号）和《企业可持续披露准则第 1 号——气候（试行）》（财会〔2025〕34 号）、上海证券交易所《上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告（试行）》《上市公司自律监管指南第 4 号——可持续发展报告编制》、上海市国资委《上海市国有控股上市公司环境、社会和治理（ESG）指标体系（1.0 版）》、中国人民银行研究局《金融机构可持续信息披露指南（试用稿）》相关要求。

参照国际可持续准则理事会（ISSB）《国际财务报告可持续披露准则第 1 号——可持续相关财务信息披露一般要求》（IFRS S1）、《国际财务报告可持续披露准则第 2 号——气候相关披露》（IFRS S2）、全球报告倡议组织《可持续发展报告标准（GRI Standards）》、国际标准化组织《社会责任指南》（ISO 26000:2010）、联合国可持续发展目标（SDGs）编制。

报告数据说明

本报告所披露的信息与数据主要来自公司内部文件、报表和相关统计资料，披露的部分经营类数据来自《上海浦东发展银行股份有限公司 2025 年度报告》（简称“年报”）。如所列数据有异，均以年报为准。如无特别说明，本报告所涉及的货币金额以人民币作为计量币种。

报告编制原则

重要性 / 可靠性

本报告披露的可持续相关信息经过系统的双重重要性评估，结合公司所处行业和主营业务，重点关注投资者等利益相关方关注的对本公司可持续发展有重大影响的议题，确保披露信息完整、中立、准确。报告不存在低估或夸大的误导性信息，亦未包含虚假记载，力求准确陈述事实，相关估计和预测能够被清晰识别。

相关性 / 平衡性

本报告披露的可持续信息具有相关性，能够客观、中立地呈现公司在可持续发展方面的工作成果与挑战，与信息使用者的决策密切相关，有助于信息使用者作出评价或预测。

可比性 / 一致性

本报告披露的可持续发展信息具有一致性，数据信息部分同一指标在不同报告期内的采集、测量与计算方法保持一致；对于存在的不一致信息，已说明公式、计算方法和获取渠道等事项，确保利益相关方可进行跨期或同行业比较。

可验证性

本报告披露的可持续信息来自公司实际运行的原始记录或财务报告，确保信息真实、可验证，且可通过该信息本身或者生成该信息的输入值加以证实。

可理解性

本报告披露的可持续信息具有可理解性，采用图表等形式呈现，便于直观理解；选取适当案例，内容清晰明了，便于信息使用者理解和使用。

及时性

本报告披露的可持续信息具有及时性，能够及时满足信息使用者的信息需求。本报告为年度报告，原则上与企业财务报表同时发布，涵盖时间范围为 2025 年 1 月 1 日至 12 月 31 日。为确保报告连贯性，部分内容超出该时间范围，为信息使用者决策提供更加完整和及时的信息参考。

报告责任

本报告经浦发银行董事会审议通过。董事会及全体董事保证，本报告内容不存在任何虚假记载、误导性陈述或重大遗漏，并对其内容的真实性、准确性和完整性承担个别及连带责任。

报告鉴证

为了保证报告信息的真实性和可靠性，浦发银行聘请毕马威华振会计师事务所（特殊普通合伙）按照《国际鉴证业务准则第 3000 号——历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》(ISAE 3000) 对报告中披露的选定关键数据执行有限鉴证业务，并出具独立鉴证报告。

报告发布形式

报告以印刷版和电子版两种形式发布。
电子版可在浦发银行官网、“遇见浦发”官方微信公众号等渠道阅览。
浦发银行官网：https://www.spdb.com.cn/

报告编制单位

上海浦东发展银行股份有限公司

联系方式

地址：（中国）上海市黄浦区中山东一路 12 号
邮编：200002
电话：86-21-61618888
传真：86-21-63232036

党委书记、董事长致辞

2025 年，“十四五”规划圆满收官，中国经济在风雨砥砺中彰显强劲韧性，金融强国建设迈出坚实步伐。使命在肩，笃行不怠。浦发银行始终秉承“笃守诚信，创造卓越”的核心价值观，深入实施数智化战略，将可持续发展理念全面融入经营管理实践，在服务国家战略、实体经济和人民生活中提升价值创造能力，为推进中国式现代化贡献力量。

过去一年，经营业绩稳中向好，发展质量与效益同步提升。全年紧扣“战略提升年”目标任务，奋力提升科技金融、供应链金融、普惠金融、跨境金融、财资金融“五大赛道”能级，金融“五篇大文章”稳步推进，浦闪贷、浦科贷、浦链通、浦惠贷、浦赢并购等超级产品市场反响良好。资本补充取得重大突破，500 亿元可转债实现 99.67% 转股，创下 A 股历史上单笔最大规模市场化转股新纪录。经营业绩稳步增长，资产规模突破十万亿元，实现营收与利润双提升，成绩可圈可点、令人振奋。

过去一年，数智化转型向深向实，助力实体经济提质增效。发布人工智能实施行动计划，上线数智运营服务与作业平台，推动科技与业务深度融合。升级迭代“浦惠来了”“手机银行”双 APP 和“靠浦薪”一站式人事薪资服务平台，构建起特色鲜明的数字经营新模式，荣获中国人民银行金融科技发展奖一等奖等四项奖项。构建集团“大科创”生态体系，挂牌 510 家科技（特色）支行。以“浦链通”为数字纽带，“一链一策”精准服务供应链上下游客户。搭建小微经济支持网络，书写润泽民营经济的“浦发答卷”。完善“跨境 +”综合服务生态，助力中资企业打开出海新局面。推出“浦银寰球”海外财富管理平台，持续提升精细化服务和全球资产配置能力。发布绿色工厂绿色金融服务方案，围绕绿色金融、转型金融、碳金融三大服务领域，主动对接低碳转型与绿色发展需求，以金融力量护航生态环境保护。

过去一年，积极践行社会责任，服务添温度拓广度显深度。发布“浦公英”公益品牌，通过“空间新生”公益计划精准帮扶困境群体改善生活环境、提升生活质量，传递金融温度。聚焦乡村振兴国家战略，推出“浦发乡伴”金融服务品牌，持续扩大涉农贷款服务覆盖面，精准赋能乡村产业发展、基础设施建设与民生改善。打造银发友好型银行，落地全国首单“不动产 + 现金”混合财产形式的家庭服务信托，以制度性创新为养老事业发展注入金融动能。坚持以人为本，设立员工互助关爱基金，建立健全员工长效帮扶机制，切实保障员工权益、凝聚发展合力。

过去一年，始终坚持党建引领，推动党建与经营深度融合。深入学习贯彻党的二十大及二十届历次全会精神，胜利召开全行第二次党代会，为数智化战略转型提供坚强政治保障。深入开展结对互促工作，组建千余支党员突击队投身战略重点任务，持续推进作风建设“简清工程”，进一步提升公司治理效能。深入践行中国特色金融文化，将“五要五不”实践要求融入经营管理全过程，擦亮“四色”文化名片，激发员工干事创业的内在驱动力。

新征程催人奋进，新使命激荡人心。2026 年是“十五五”规划的开局之年，是浦发银行的“战略全面深化年”。我们将始终坚持金融工作的政治性与人民性，牢牢把握新一轮科技革命和产业变革带来的战略机遇，坚定不移推动数智化战略，深入践行可持续发展理念，为广大利益相关方创造长期价值，在全力打造高品质价值银行中奋勇争先、砥砺前行，奋力谱写“全面建设具有国际竞争力的一流股份制商业银行”新篇章。

张为忠
上海浦东发展银行股份有限公司
党委书记、董事长

行长致辞

2025 年是浦发银行纵深推进数智化转型、加快迈向高质量发展的关键一年。全行上下坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻党的二十大和二十届历次全会精神及中央经济工作会议精神，立足金融服务实体经济本源，紧扣数智化战略整体布局，深耕做实金融“五篇大文章”，全力提升服务实体经济质效，为经济社会高质量发展注入金融动能。

绿意长青，金融赋能。我们以“双碳”目标为引领，将 ESG 理念深度融入业务发展和经营管理全生命周期，构建覆盖 ESG 风控、绿色金融、低碳运营和生态保护的全方位发展格局。通过大力支持能源结构转型、系统加强气候风险管控、持续创新绿色金融产品，推动绿色发展从理念走向实践、从规划走向落地。截至 2025 年底，绿色信贷余额 7,073.74 亿元，同比增长 23.95%。

创新为帆，实干为桨。我们坚守服务实体经济根本宗旨，以科技创新驱动金融变革，全面推进数智化转型和金融服务体系建设。在科技金融领域持续发力，探索“商行 + 投行 + 生态”综合服务模式，精准赋能科技创新与产业升级。2025 年，科技金融贷款余额超万亿元，服务科技企业超 25.6 万户。深度融入国家区域协调发展战略，精准对接上海“五个中心”建设需求，打造长三角一体化金融服务旗舰，2025 年长三角地区贷款总额及增量皆列股份制银行第一。

金融为民，责任在肩。我们坚持以人民为中心的发展思想，聚焦普惠民生核心需求，持续推动服务创新与体验升级，切实提升金融服务可得性与便捷性。强化消费者权益保护全流程管理，常态化开展金融知识普及宣教活动，切实维护金融消费者合法权益。打造一站式、多元化养老金融服务体系，助力居民财富稳健增值。深耕普惠金融与乡村振兴领域，运用数智化手段破解小微企业融资难题，持续推动城乡融合发展，助力共同富裕。截至 2025 年底，普惠“两增”贷款规模 5,239.91 亿元，增量创近年新高。

大爱无声，善举有迹。我们积极践行国有企业社会责任担当，以“浦公英”公益品牌为链接纽带，推动公益模式由“输血式”帮扶向“造血式”赋能转变。2025 年公益捐赠 5,803.43 万元。推进精细化特色化大服务体系建设，文旅、萌宠、健康等特色网点百花齐放，让金融更有温度、让服务更加细致。持续完善员工发展通道与权益保障体系，激发员工与企业同频共振、携手成长的内生动力。浦发银行职工足球队勇夺中国职工足球超级联赛总冠军，来之不易的夺冠之路，正是“担当、专业、拼搏、团结”精神的生动写照。

治企有道，行稳致远。我们坚持党建引领，完善公司治理架构，夯实中国特色现代金融企业制度根基。构建全流程、全维度风险防控体系，以数智化手段持续提升风险管理精细化能力，筑牢内控合规与审计监督防线。坚守商业道德与合规经营底线，常态化开展廉洁从业教育，营造风清气正、诚信合规的良好经营环境。2025 年，资产总额突破十万亿元大关，在“全球银行 1000 强”榜单中位列第 19 位。

新程已启，信念如磐。站在“十五五”规划开局的全新起点，我们将牢牢把握经营主线，以“绿色 +”理念描绘可持续发展底色，以“人工智能 +”力量重塑金融服务生态，全面推动价值创造、价值传递和价值实现，在服务中华民族伟大复兴和金融强国建设新征程中，书写高质量发展新篇章。

谢伟
上海浦东发展银行股份有限公司
党委副书记、副董事长、行长

关于我们

公司概况

上海浦东发展银行股份有限公司于 1993 年 1 月正式开业，总行位于上海。1999 年 11 月，浦发银行在上海证券交易所挂牌上市，成为《证券法》颁布后规范上市的第一家全国性股份制商业银行（股票交易代码：600000）。

成立以来，浦发银行牢记“为社会主义金融事业闯新路”的历史使命，秉承“笃守诚信，创造卓越”的核心价值观，在境内外设立 42 家一级分行及 1,700 余家营业机构，覆盖境内所有省级行政区域并开设香港、新加坡和伦敦三家境外分行。集团化、综合化发展稳步推进，形成涵盖商业银行、信托、基金、理财、金融租赁、境外投行、科创银行、货币经纪、科技公司等多业态的经营格局。截至 2025 年底，集团资产总额突破 10 万亿元，位列 2025 年“全球银行 1000 强”第 19 位、“全球品牌价值 500 强”中资银行第 9 位，惠誉、标普、穆迪三大国际评级机构均给予投资级以上评级。近年来，浦发银行充分把握全球金融业演变趋势，站在做好金融“五篇大文章”、服务好上海“五个中心”建设的战略高度，锚定高目标引领、高质量发展、高效率协同，坚定推进“数智化”战略转型，重点布局“五大赛道”，构建“五数”经营新模式，打造“五大体系”，实施“四大策略”，建设“三大保障”体系，锻造差异化核心竞争力，建设高品质价值银行。

深耕金融服务的同时，浦发银行深入践行可持续发展理念，主动承担企业社会责任，2022 年成立“上海浦东发展银行公益基金会”。2025 年，浦发银行 MSCI（明晟）ESG 评级为 AA，万得（Wind）ESG 评级为 A。

截至 2025 年底

集团总资产规模突破
10.08 万亿元

位列 2025 年“全球银行 1000 强”
第 **19** 位

2025 年 MSCI（明晟）ESG 评级
AA

浦发银行组织架构

年度可持续发展关键绩效

聚焦主业提升经营质效

资产总额
100,817.46 亿元

归母净利润（亿元）

营业收入（亿元）

接受反商业贿赂及反贪污培训的董事、管理层、员工比例
100%

有效专利数（个）

赋能实体彰显服务担当

科技（特色）支行
510 家

科技金融贷款规模
10,470.92 亿元

手机银行用户数
9,442.4 万户

“浦惠来了”APP 平台注册用户突破
260 万户

“靠浦薪”平台服务员工个人用户超
20 万户

北斗司库项目数
4,800 个

跨境交易结算量
44,931 亿元人民币

较上年末增长
44%

信息科技投入（亿元）

优化体验传递金融温度

营业网点
1,718 个

截至 2025 年底，“浦惠贷”余额
1,400 亿元

较上年末增长
192%

普惠两增口径贷款余额
5,239.91 亿元

较上年末增长
12.51%

涉农贷款客户
9,050 户

增速
48.56%

在线供应链业务量
7,871.13 亿元

同比增幅
194.82%

绿色转型守护绿水青山

试点上线浦云碳控智慧用电管理平台
146 个网点

承销 ESG 领域债券
121.18 亿元

绿色信贷余额（亿元）

创造价值共享发展成果

实施捐赠项目
55 个

捐赠总金额
5,803.43 万元

乡村振兴项目捐赠额
897 万元

累计志愿服务时长
28,692 小时

女性员工占比
55%

员工培训投入
8,492.07 万元

信息安全培训和演练覆盖率
100%

个人信息保护培训覆盖率
100%

员工满意度（%）

年度荣誉

类别	荣誉奖项	发布单位
综合类	2024 年度中债绿债指数优秀承销机构	中央国债登记结算公司
	入选建设金融强国创新实践案例库	人民网
	中国最佳私人银行高净值客户（金奖）	《亚洲私人银行家》
	中国年度家族传承服务奖	《亚洲银行家》
	“金贝”资产管理竞争力案例 2025 卓越财富管理银行	《21 世纪经济报道》
	2025 年度精品私人银行天玑奖	《证券时报》
	最佳代际传承奖	《欧洲货币》
	最佳传承规划奖 年度中国家族办公室 TOP50	《财富管理》
	2025 年度金龙 - 金融力量金融五篇大文章案例奖	金融时报社
	浦发银行足球队获 2025 年全国总冠军	中国职工足球超级联赛
金融市场类	2025 年度优秀综合业务机构	上海票据交易所
	第 15 届中国经贸企业最信赖的金融服务商（金贸奖）“最佳交易银行”	中国交易银行 50 人论坛、中国交易银行年会组委会
	2024 年度中国最佳创新基金托管服务奖	《亚洲银行家》
	跨境人民币和资本市场服务奖——浦发银行跨境资产管理试点业务	《亚洲银行家》
	2024 年度杰出资产托管银行	同花顺 iFinD
	2024 年度托管银行风云奖	《东方财富》
	最佳债券承销商 最佳银行间债务融资工具承销商 最佳产业债承销商 最佳信用类债券承销商 - 卓越银行	万得（Wind）
	2025TOP 金融榜年度杰出 ESG 金融企业	澎湃新闻

类别	荣誉奖项	发布单位
科技类	数据管理能力成熟度（DCMM）最高等级 5 级（优化级）	中国电子信息行业联合会
	2024 年度金融科技发展奖一等奖 2024 年度金融科技发展奖二等奖 2024 年度金融科技发展奖三等奖 2024 年度金融科技发展奖微创新奖	中国人民银行
	2025 全国智慧医保大赛二等奖	国家医保局
	中国最佳信用卡数据及分析基础设施实施奖	《亚洲银行家》
环境类	生态创新项目 TOP10	中国银行业协会
	第七届金融业年度优秀品牌案例——绿色金融年度案例	《中国金融》杂志
	绿色发展理念引领机构	中国进出口银行
	上海银行业绿色金融服务优秀案例	上海市银行同业公会
社会类	入选 2025 年银行业践行中国特色金融文化案例集	中国银行业协会
	2025 年度“外贸提质增效引领机构” 共建“一带一路”合作机构	中国进出口银行
	2024 年度上海市“银鸽奖”	上海市委外宣办（上海市人民政府新闻办公室）
	拥军优属卓越单位	上海市拥军优属基金会
	2025 年度社会责任与社会公益优秀案例——特别贡献奖	上海市互联网业联合会
	2025 年度社会责任与社会公益优秀案例——优秀案例奖	上海市互联网业联合会

类别	荣誉奖项	发布单位
治理类	2025 年度“公司治理奖”	《上海证券报》
	2025 年度上市公司董事会最佳实践案例	中国上市公司协会
	上市公司投资者关系管理最佳实践	中国上市公司协会
	2024-2025 年度信息披露工作评价 A 级	上海证券交易所
	企业管理创新实践一等成果	中国企业评价协会
	2025 年度数智创新卓越机构奖	同花顺 iFinD
ESG 综合类	明晟（MSCI）ESG 评级 AA 级	明晟（MSCI）
	万得（Wind） ESG 评级 A 级	万得（Wind）
	中国 ESG·卓越实践（2025）	中国企业改革与发展研究会
	2025 责任践行优秀案例——年度责任践行可持续发展	澎湃新闻
	“中国 ESG 上市公司国企先锋 100（2025）”第 8 位	中央广播电视总台财经节目中心
	“中国 ESG 上市公司长三角先锋 100（2025）”第 14 位	中央广播电视总台财经节目中心
	“中国 ESG 上市公司先锋 100（2025）”第 64 位	中央广播电视总台财经节目中心
	最佳 ESG 先锋奖 最佳 ESG 金融服务机构奖	香港大公文汇传媒集团
	ESG 卓越投资价值上市公司	《香港商报》
	2025 年度 ESG 最佳实践机构	同花顺 iFinD

可持续发展管理

可持续发展是企业应对挑战、保障长远稳健经营的坚实根基，也是企业实现高质量发展的内在要求。浦发银行始终秉持“笃守诚信，创造卓越”的核心价值观，坚持“金融为人民美好生活创造价值”的使命，积极响应国家“双碳”目标，持续完善可持续发展管理体系，深化 ESG 融合实践，与利益相关方携手推进可持续发展创新，不断提升可持续发展管理水平与效能。

可持续发展战略

浦发银行以“全面建设具有国际竞争力的一流股份制商业银行”为愿景，将可持续发展深度融入公司战略，持续推进环境、社会和治理（ESG）要素与公司治理、经营管理和风险管控有机结合。公司深入推动“1-5-5-5-4-3-N”数智化战略体系落地实施，坚持高目标引领，聚焦打造高品质价值银行，积极探索价值创造可持续增长的新模式；着眼于利益相关方需求，为客户提供优质综合金融服务，为股东创造长期可持续回报；围绕数智化战略，推动组织架构和体制机制动态调优，为创新驱动可持续发展提供保障支撑；为员工搭建多元成长平台并完善福利保障体系，积极应对气候变化并履行社会责任，筑牢全面风险管理与合规内控屏障，努力实现自身价值、客户价值、股东价值和生态伙伴价值的统一，着力成为治理规范、运作稳健、市场信赖和可持续发展的现代企业。

企业可持续发展理念

依托金融专业优势，形成具有浦发银行特色的可持续发展竞争力，主动承担经济、社会、环境责任，促进自身和利益相关方共同可持续发展。

企业可持续发展行动准则

依法合规，稳健经营

遵守法律法规，稳健经营，确保公司合规、稳健、可持续发展。

笃守诚信，服务大众

合法诚信，持续加大对实体经济与“稳增长、惠民生、调结构”领域的融资支持，致力于为广大客户与社会公众提供更优质、普惠的现代金融产品和服务，并以创新的金融理念与实践，丰富大众的金融体验。

以人为本，价值统一

最大限度地为利益相关方创造价值，实现公司价值与利益相关方价值的和谐统一。

奉献爱心，回报社会

积极支持和参与公益慈善活动，通过持续性的志愿活动弘扬“奉献，互助，友爱，进步”的浦发银行志愿服务理念，维护和增进社会福祉，实现银行和社会协调发展。

传导政策，调配资源

服务国家宏观战略，充分发挥金融对社会资源的引导和调配作用，通过合理有效的信贷资源配置，全面助力国家经济、社会与环境的协同、高质量发展。

倡导环保，绿色金融

支持绿色信贷，创新绿色金融产品，通过商业行为和市场机制支持节能、环保绿色产业发展；积极践行绿色运营，致力于成为中国金融业的低碳银行。

公司始终高度重视可持续发展能力建设，持续健全和完善可持续发展指标体系，全面对标监管机构及主流信息披露要求。公司积极开展 ESG 政策与标准研究工作，密切关注国内外 ESG 准则与监管动态，为实现长期可持续发展提供科学指引和战略支持。近年来，公司持续加强在可持续发展领域的交流与合作，积极参与多项国际倡议与组织，持续提升在可持续金融方面的实践能力，为可持续发展战略的深入推进奠定了坚实基础。

2021 年

签署《银行业金融机构支持生物多样性保护共同宣示》。

2023 年

成为国际财务报告准则基金会（IFRS）北京可持续准则理事会（ISSB）办公室首批“可持续准则先学伙伴”。子公司浦银安盛为联合国责任投资原则组织（UN PRI）、中国气候联合参与平台（CCEI）成员单位。

2025 年

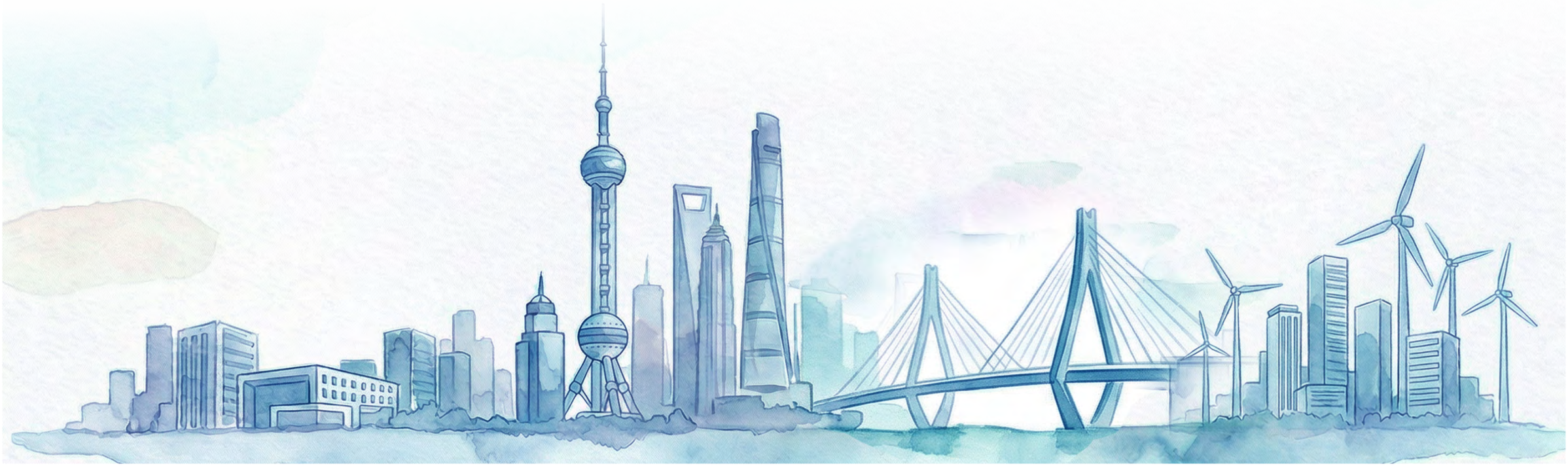
加入亚洲金融协会、中英转型金融工作组、绿色商业银行联盟等国际组织。

可持续发展治理体系

浦发银行建立了自上而下、权责清晰的 ESG 治理架构。董事会及下设委员会统筹制定并监督执行可持续发展战略；管理层设立多个专业委员会，推动可持续发展要求贯穿公司经营管理全过程、各领域；执行层负责环境、社会、治理议题在全公司的落地实施，确保各项措施有效推进。

2025 年，公司统筹推进 ESG 工作，持续夯实治理基础，推动 ESG 管理规范化、体系化建设，不断提升可持续发展能力。公司制定实施《全行 ESG 工作推动方案》，成立上海浦东发展银行 ESG 推进委员会，明确全行 ESG 工作提升目标与指标，完善 ESG 工作顶层设计，落实整体责任分工，系统深化 ESG 管理框架；制定环境、社会和治理风险管理办法及其操作规程，将授信客户 ESG 风险管理纳入全面风险管理体系；开展气候风险压力测试，渐进有序推动集团绿色运营及投融资活动的碳排放核算管理。公司将 ESG 工作规划统筹纳入“十五五”战略规划编制体系，推进研究制定工作。

2026 年，公司将组织推动《全行 ESG 工作推动方案》的有效实施与落地，保障各项工作目标稳步推进；建立定期通报机制，加强过程管理和成效评估，确保工作机制高效运行；围绕 ESG、绿色金融及战略转型等重点领域加强专题研究，赋能公司高质量经营发展。



浦发银行可持续发展治理架构

决策层

董事会决定公司可持续发展相关的战略规划与基本管理制度，审议可持续发展相关议案，切实履行董事会在战略发展、社会责任、风险内控、消费者权益保护、数字科技等方面的管理职责。

董事会战略与可持续发展委员会（普惠金融发展委员会）负责审议公司可持续发展相关的战略规划与基本管理制度，审议高级管理层制定的绿色金融目标和可持续发展相关情况报告，监督、评估可持续发展相关战略执行情况。

董事会风险管理与关联交易控制委员会（消费者权益保护委员会）负责审议风险内控和消费者权益保护相关的基本管理制度，监督、指导高级管理层开展消费者权益保护工作。

董事会审计委员会负责审议管理层提交的环境、社会和治理风险管理情况相关审计报告。

管理层

在总行成立 ESG 推进委员会，制定实施 ESG 整体工作推动方案，系统深化 ESG 管理框架，明确全行 ESG 工作责任分工及具体提升目标，统筹推动 ESG 各项工作高效运行。

在总行成立绿色金融业务推进委员会，按照全行经营策略和目标，在集团范围内开展绿色金融工作的组织落实和统筹推进。委员会下设 ESG 风险管理组、双碳工作组等 6 个专业工作组。

在总行成立消费者权益保护与服务管理委员会，统一规划并统筹部署全行消费者权益保护和服务管理工作。

在总行成立风险防控委员会，按照全行经营策略和风险管理总体目标开展全面风险管理。委员会下设信贷审批委员会、产品风险评审委员会、反洗钱工作领导小组等 6 个下属委员会。

在总行成立信息科技管理委员会，负责指导和监督各项信息科技管理职责落实。

在总行成立业务连续性管理委员会，负责根据高级管理层相关管理要求，统筹协调和落实业务连续性管理的各项工作。

在总行成立安全生产委员会（消防安全工作领导小组），负责研究部署、指导协调全集团安全生产工作，研究提出安全生产工作的重大方针政策，研究解决安全生产工作中的重大问题。

执行层

在总行设立可持续发展专项工作组，明确可持续发展相关工作牵头部门和联络人，联动各分行、总行各部门、各公司和各级经营机构，形成跨部门联动工作机制。

各分行、总行各部门、各公司和各级经营机构负责可持续发展工作的日常推进，落实各项可持续发展工作，并与各利益相关方保持沟通。

双重重要性评估

2025 年，公司依据上交所可持续发展信息披露相关要求，开展了年度可持续发展议题的财务重要性与影响重要性评估分析，并最终确定 6 项具有财务重要性的议题，分别是科技金融、绿色金融及应对气候变化、数字金融、普惠金融、隐私保护与数据安全、消费者权益保护。针对上述 6 项具有财务重要性的议题，按“治理”“战略”“影响、风险和机遇管理”“指标和目标”等四方面核心内容进行披露。

可持续发展议题双重重要性分析过程

议题识别

组建专业团队，严格遵守《上海交易所上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告（试行）》要求，以 21 项议题为基础，结合国内外可持续发展趋势、行业特性、权威评级以及公司战略规划和经营实际，分析并识别出 22 项对公司及利益相关方具有重要影响的可持续发展议题，形成浦发银行 2025 年度可持续发展议题清单。

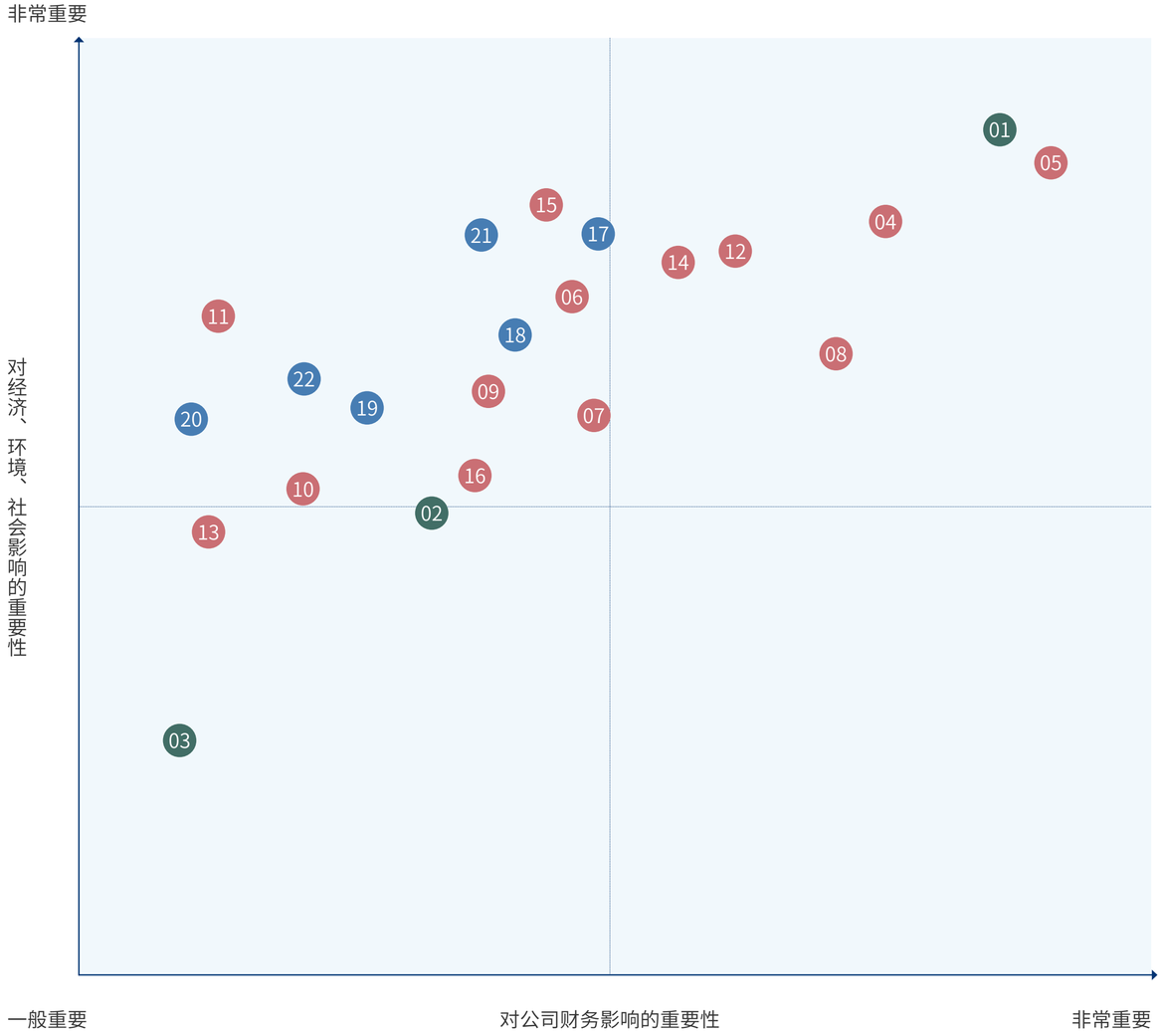
双重重要性评估

影响重要性评估：
编制议题影响重要性调查问卷，邀请股东与投资者、政府与监管机构、董事会与高级管理层成员、员工、客户、供应商与合作伙伴、社会公众等利益相关方，从正面影响和负面影响对议题进行评估打分（0-5 分，评分越高，代表重要性越高）。共回收有效问卷 1,981 份。

财务重要性评估：
从各议题相关风险与机遇财务影响发生的可能性与影响程度两个维度开展系统分析，报告编制项目组联合公司财务管理部门、风险管理部门、战略研究部门组织专题研讨，同时邀请各议题责任部门参与评估打分（0-5 分，评分越高，代表重要性越高），识别出具有显著财务相关性的关键议题（阈值不低于 3.5 分）。财务重要性评估以短期（0-1 年）、中期（1-5 年）及长期（5 年以上）为分析时间框架，该时间框架与公司年度工作计划、五年战略规划及长期发展愿景保持协同。

确定议题重要性排序

基于影响重要性和财务重要性调查得分及研讨结果，初步得出双重重要性矩阵。在此基础上，项目组与外部专家开展共同讨论，并结合各项财务重要性议题的财务表现，对议题重要性排序做进一步分析与优化，最终经公司高管层审议，确定双重重要性议题的排序结果。



浦发银行 2025 年可持续发展议题重要性矩阵

环境议题

- 01 绿色金融及应对气候变化
- 02 绿色运营
- 03 生物多样性保护

社会议题

- 04 数字金融
- 05 科技金融
- 06 供应链金融
- 07 跨境金融
- 08 普惠金融
- 09 养老金融与财资管理
- 10 助力乡村振兴
- 11 社会公益与志愿服务
- 12 隐私保护与数据安全
- 13 负责任采购与供应商管理
- 14 消费者权益保护
- 15 客户服务
- 16 人力资源管理

治理议题

- 17 创新驱动
- 18 风险与内控管理
- 19 尽职调查
- 20 利益相关方沟通
- 21 反商业贿赂及反贪污
- 22 反不正当竞争

浦发银行可持续发展议题影响、风险与机遇（IRO）综合分析

与上交所议题的对应性	议题名称	影响重要性分析	是否具有影响重要性	财务重要性分析		财务影响关联指标	是否具有财务重要性
应对气候变化 科技伦理	绿色金融及应对气候变化	**正面影响：** • 围绕绿色金融、转型金融、碳金融持续开展产品与服务创新，为经济社会低碳发展注入金融动力。 • 推行低碳运营，多措并举促进日常运营碳减排。 **负面影响：** • 授信政策向绿色产业倾斜，传统高碳行业可能面临一定的经营压力。 • 日常运营及业务扩张可能造成温室气体排放量增加。	☑	**风险：** • 气候变化可能通过极端天气和长期环境变化影响抵押品价值；同时，低碳经济转型过程中的政策、技术和市场偏好变化，也可能对高碳客户的经营造成影响。这些情况可能造成一定的信用风险与资产价值波动。	**机遇：** • 创新并推广绿色金融与转型金融产品及服务，实现多元收入来源；优化资产结构，有助于降低整体气候风险敞口，增强经营韧性与盈利可持续性。	营业收入 运营成本 信用减值损失 资产减值损失	☑
污染物排放 废弃物处理 环境合规管理 能源利用 水资源利用 循环经济	绿色运营	**正面影响：** • 实施能源节约、无纸化办公、垃圾分类等举措，降低污染物排放与资源消耗。 • 推进绿色建筑标准应用，引入节能设备，促进环境管理效能提升。		**风险：** • 设施设备的绿色改造与建设短期内可能会增加资本性支出。	**机遇：** • 提升水、电、纸张等资源的利用效率，有助于降低运营成本。 • 通过实施节能改造、加强可再生能源使用等方式，有助于中长期降低能耗成本。	运营成本 资本支出	
生态系统和生物多样性保护	生物多样性保护	**正面影响：** • 采取绿色生态友好举措，减少对生态系统和生物多样性的破坏。 • 设立生物多样性保护专项信贷政策，严控高风险客户或项目融资支持，优先支持生态友好型客户。		**风险：** • 客户若违反生物多样性与生态保护相关要求，可能面临经营受限，对其盈利造成一定压力，进而可能影响银行资产质量。	**机遇：** • 积极开发生物多样性与生态保护相关金融产品和服务有助于公司提高竞争力，开拓新的业务领域，从而实现收入增加。	营业收入 信用减值损失	
科技伦理	数字金融	**正面影响：** • 科技创新驱动金融产品、服务及业务模式迭代，在提升运营效能的同时，有助于优化资源配置，拓宽普惠金融覆盖面。	☑	**风险：** • 技术迭代、业务演变变化较快，相关投入短期内可能难以转化为显著收益。	**机遇：** • 推动传统产品与服务重塑，可更好地满足客户多元化需求，进一步拓展市场边界，促进收入增长。 • 有助于优化风险管理与运营效率，降低整体运营成本。	营业收入 运营成本	☑

与上交所议题的对应性	议题名称	影响重要性分析	是否具有影响重要性	财务重要性分析		财务影响关联指标	是否具有财务重要性
利益相关方沟通	科技金融	正面影响： • 大力支持战略性新兴产业和科技型企业，深度赋能科技企业，助力现代化产业体系及科技金融生态圈建设。	☑	风险： • 科技企业的技术更迭前景、市场转换能力及无形资产价值均存在一定不确定性，盈利模式尚未稳定，可能对信用风险管理带来一定挑战。	机遇： • 国家通过货币、税收等政策红利，支持银行发展科技金融，有助于公司降低业务运营成本。 • 通过贷款支持，银行可以在科技企业的早期和关键阶段切入，将信贷关系转化为深度绑定的综合金融服务伙伴关系，从而增加收入。	营业收入 运营成本 信用减值损失	☑
	供应链金融	正面影响： • 围绕核心企业及其上下游中小企业，构建可信供应链金融服务平台，助力其增强供应链韧性和整体竞争力，赋能实体经济。	☑	风险： • 核心企业若出现经营问题，可能影响其对上下游的付款能力，使银行相关融资面临回收不确定性，进而可能增加信用风险。	机遇： • 依托核心企业信用传导，公司可批量拓展产业链上下游优质客户，实现授信规模增长，并有机会通过提供综合金融服务拓展收入来源。	营业收入 信用减值损失	
	跨境金融	正面影响： • 依托对公业务、金融市场、财资管理、跨境托管等综合金融服务优势，全方位护航中资出海和外资引入，促进全球经济交流与合作。	☑	风险： • 境外政策变动或资本管制可能对客户履约形成一定影响，银行相关业务的风险管理难度相应上升。	机遇： • 跨境贸易和企业出海持续活跃，带动跨境金融需求增长，银行相关业务规模扩大，收入相应提升。	营业收入 信用减值损失	
科技伦理 产品与服务安全与质量	普惠金融	正面影响： • 不断加强对小微、科创企业的金融支持，并以前沿技术深化普惠金融转型升级，从服务渠道、信贷流程等多维度为企业纾困解难。	☑	风险： • 普惠金融客户多为小微企业和个体经营户，单笔金额小且客户分散，管理成本相对较高；小微企业规模有限、资金基础较为薄弱，经营稳定性面临一定挑战，可能增加信用风险管理复杂性。	机遇： • 货币、税收等政策红利有助于降低普惠金融业务运营成本，提升业务的可持续性。 • 创新普惠金融产品与服务模式，有助于拓展市场空间，获取新的收入来源。 • 普惠金融业务的开展有助于提升社会美誉度与公众信任，增强品牌影响力。	营业收入 运营成本 信用减值损失	☑

与上交所议题的对应性	议题名称	影响重要性分析	是否具有影响重要性	财务重要性分析		财务影响关联指标	是否具有财务重要性
利益相关方沟通	养老金融与财资管理	正面影响： • 在养老金融领域，通过多元化产品与服务支持人们更好地获得养老保障；在财资管理方面，发挥多牌照优势，帮助客户财富实现长期稳健增值。	☑	风险： • 随着人口老龄化加速，老年群体的金融需求可能发生变化，若未能及时响应，可能对客户基础的稳定性带来一定影响。 • 财资管理涉及的投资工具较多，其收益与市场波动关联度较高，收益表现可能存在一定波动。	机遇： • 人口老龄化推动养老金融需求上升，高净值客户对个性化财资管理服务的需求也在增加，公司通过提供定制化产品和服务得以获得更多发展机会。 • 国家给予积极的政策支持，为养老金融发展提供有力保障。	营业收入 资产管理规模	
乡村振兴	助力乡村振兴	正面影响： • 围绕农业产业链、农业大市场、城乡融合发展、农业科技创新、基础农业保障等领域，构建金融服务体系，助力乡村全面振兴。	☑	风险： • 受农业弱质性与农民收入波动性等因素影响，相关贷款还款来源的稳定性面临一定挑战，可能增加信用风险管理难度。 • 乡村金融业务触达成本较高、单笔金额较小，规模效应相对有限，可能对盈利能力提升形成一定制约。	机遇： • 国家政策为乡村振兴业务开展提供多重支持。国家“十五五规划”建议对加快农业农村现代化和推进乡村全面振兴作出战略部署，指明了富民产业、城乡融合、数字乡村等业务方向，带来政策红利与广阔市场机遇。 • 通过支持乡村特色产业，创新相关金融产品和服务，有助于开拓新市场与客户群体，实现业务增长。 • 可获得国家涉农优惠政策补贴等低成本政策性资金支持。 • 增强社会美誉度和公众信任。	营业收入 信用减值损失	
社会贡献	社会公益与志愿服务	正面影响： • 积极开展并参与公益慈善项目，不断扩大受益人群范围，促进社会福祉改善与公益事业发展。	☑	风险： • 若公益项目在组织实施或资金使用方面存在不足，可能对品牌声誉形成一定影响；若执行效果未达预期，也可能带来额外资源投入。	机遇： • 长期公益行动有助于提升品牌价值，增强客户和消费者认同感，进而对业务发展起到积极作用。	营业外支出	
科技伦理 数据安全与客户隐私保护	隐私保护与数据安全	正面影响： • 强化隐私保护与数据安全管理，有效防范信息泄露事件发生，确保客户安心获得金融服务。 负面影响： • 若发生数据或客户隐私泄露等事件，可能对客户权益造成损害。	☑	风险： • 如果发生数据或客户隐私泄露等事件，可能面临罚款、赔偿、诉讼等风险。	机遇： • 加强信息安全和隐私保护，有助于公司提升产品与服务的安全可信度、增进客户信任，并为业务连续性提供保障。	营业收入 运营成本 营业外支出	☑

与上交所议题的对应性	议题名称	影响重要性分析	是否具有影响重要性	财务重要性分析		财务影响关联指标	是否具有财务重要性
供应链安全平等对待中小企业	负责任采购与供应商管理	**正面影响：** • 将 ESG 因素融入采购与供应商管理环节，携手供应商共同增进对环境、社会和经济的积极影响。		**风险：** • 供应商相关管理机制的完善需要进行相应的资源投入，可能带来运营成本增加。	**机遇：** • 加强对供应商的合规准入与责任管理，有助于从源头优化供应链合作质量，保障业务稳定运行，并减少因合作方问题可能带来的外部影响。	运营成本	
产品与服务安全与质量	消费者权益保护	**正面影响：** • 承诺遵循自愿、公平、平等、诚信原则提供金融产品与服务，保障消费者知情权、选择权与公平交易权。 • 建立投诉受理与反馈机制，及时响应客户诉求，开展金融教育，切实维护消费者合法权益，增强消费者金融获得感。 **负面影响：** • 若消费者诉求未得到及时有效解决，可能引发多渠道重复投诉，一定程度上消耗社会公共资源。	☑	**风险：** • 随着消费者权益保护要求不断提升，公司在日常运营与机制建设方面需要相应投入，进而带来成本上升。	**机遇：** • 重视消费者权益保护，提供优质透明的金融产品和服务，有助于公司树立良好的口碑声誉，提升市场竞争力。	营业收入 运营成本	☑
	客户服务	**正面影响：** • 通过提供便捷服务、优化服务流程、强化员工专业培训等方式，有助于增进消费者对于金融业的认同感。	☑	**风险：** • 为持续提升客户体验、满足客户预期，需要在服务流程优化、设施改进、人员培训等方面进行相应投入，进而可能增加运营成本。	**机遇：** • 持续提升客户服务质量，有助于增强客户满意度与信任度，进而提高客户忠诚度与留存率，同时有利于吸引新客户，促进营业收入增长。	营业收入 运营成本	
员工	人力资源管理	**正面影响：** • 健全福利体系与人才培养机制，不仅提升员工福祉与专业能力、支持其实现职业价值，也有助于为社会培养专业化人才，促进就业质量提升与人力资源优化配置。	☑	**风险：** • 若在员工培训、安全生产及多元化招聘等方面持续投入资源，可能带来相应的运营成本上升。	**机遇：** • 加强员工培训、职业发展、健康安全等方面的管理与投入，可有效提升公司的人才吸引力，降低人力更替成本。 • 良好的职场环境能够更好地激发员工潜能与创新活力，从而为公司持续发展提供核心动力。	营业收入 运营成本	

与上交所议题的对应性	议题名称	影响重要性分析	是否具有影响重要性	财务重要性分析		财务影响关联指标	是否具有财务重要性
创新驱动 科技伦理	创新驱动	**正面影响：** • 推进数智化战略实施，加快金融科技对公司产品与服务的赋能，不断提升金融产品与服务的可获得性，促进经济社会高质量发展。	☑	**风险：** • 金融科技的技术路线选择与后续迭代，需要与现有业务体系持续适配，部分技术的融合效果与技术稳定性有待观察。	**机遇：** • 数智化战略的推进为公司带来了重塑业务模式与提升价值创造的机遇，通过拓展服务场景、优化客户体验，开辟了新的收入增长空间。	营业收入 运营成本	
利益相关方沟通	风险与内控管理	**正面影响：** • 建立全面的风险管理与合规体系，深化数智化风控管理及反洗钱机制，增强全员风险防控意识，有助于维护金融体系稳定，保障社会经济运行秩序。	☑	**风险：** • 风险管理需在审慎与效率间寻求平衡，若风险控制与业务节奏未能有效协同，可能影响经营效率；合规管理要求持续提升，也对日常运营与资源配置提出更高要求。	**机遇：** • 持续健全风险与合规管理体系，有助于规避监管处罚、预防财务损失，并由此形成可信的市场声誉，吸引注重安全与稳健的客户和长期投资者，为业务拓展提供支撑，进而带来长期财务回报。	营业收入 营业外支出 资产减值损失 信用减值损失	
尽职调查	尽职调查	**正面影响：** • 通过开展尽职调查并完善审查与风险评估机制，可系统识别、防范可持续发展相关风险，促进合作伙伴提升合规管理水平与 ESG 表现，并实现对相关方权益的维护。	☑	**风险：** • 尽职调查若不够充分，可能增加风险事件发生的可能性。若未能有效识别客户在经营或 ESG 方面的风险，可能对贷款资产质量及品牌声誉带来一定影响。	**机遇：** • 通过精准识别与主动规避高风险客户，公司可将资金导向更稳健的领域，从而优化资产组合、降低整体违约率。 • 专业的 ESG 尽职调查能力，有助于公司稳健拓展绿色金融等高增长市场，并建立基于可持续共识的投资者和客户信赖。	营业收入 信用减值损失 资产减值损失	
利益相关方沟通	利益相关方沟通	**正面影响：** • 建立健全利益相关方沟通机制，及时听取并反馈相关方意见，可更好地保障相关方权益。	☑	**风险：** • 信息透明度不足或与利益相关方沟通不畅，可能在一定程度上对相关方信任造成影响。	**机遇：** • 建立系统化的沟通机制，有助于及时识别和回应客户、投资者等相关方的诉求，提升信息透明度，增进信任关系。	营业收入	

与上交所议题的对应性	议题名称	影响重要性分析	是否具有影响重要性	财务重要性分析		财务影响关联指标	是否具有财务重要性
反商业贿赂及反贪污	反商业贿赂及反贪污	**正面影响：** • 健全反商业贿赂与反贪污机制，有效防范贪污、受贿等不当行为，有助于维护公平竞争环境与市场秩序。 **负面影响：** • 如果发生贪污、行受贿等违纪违法违规行为，可能对市场公平竞争环境和正常的金融资源流向造成不利影响。	☑	**风险：** • 若违反相关法律或监管要求，可能面临监管处罚或诉讼，并影响品牌声誉。	**机遇：** • 加强反商业贿赂与反贪污管理，有助于减少违规行为发生、优化治理效率，并以良好的商业道德表现提升品牌形象、增强客户信任，为经营发展营造更有利的环境。	营业收入 运营成本 营业外支出	
反不正当竞争	反不正当竞争	**正面影响：** • 通过完善合规管理体系、定期开展反虚假宣传等举措，防范不正当竞争行为，有助于维护公平、公正、透明的市场秩序，保障市场参与者的权益。	☑	**风险：** • 若违反相关法律或监管要求，可能使公司面临监管处罚或诉讼，并对品牌声誉带来潜在压力。	**机遇：** • 加强反不正当竞争合规管理，有助于降低违规风险与潜在损失，保障业务稳健运行。 • 公平竞争促使公司将资源投入金融科技、产品与服务创新等领域，探索形成更具竞争力的业务模式与市场优势。	营业收入 营业外支出	

利益相关方沟通

公司高度重视利益相关方沟通和参与，建立常态化沟通机制，通过官方网站、官方微信公众号等渠道披露可持续发展相关信息，确保信息披露真实、准确、完整。在回应关键利益相关方关切的同时，公司积极吸纳内外部合理意见与建议，持续优化经营管理方式，推动形成可持续发展共识。

重要利益相关方	沟通内容	沟通方式	沟通频率	沟通结果
政府	遵纪守法合规 服务国家战略 防范化解金融风险 发展绿色和可持续金融 服务实体经济	专题汇报 日常沟通 调研座谈	定期 不定期	诚信经营与主动纳税 服务区域协调发展 服务高水平对外开放 研究和执行相关金融政策 做好金融“五篇大文章” 响应国家政策 服务实体经济
监管机构	依法合规经营 维护金融稳定 加强风险防控	工作报告 调研检查 会议交流 日常沟通	定期 不定期	落实监管政策及要求 接受监管考核 稳步增强资本实力 开展全面风险管理 守牢风险底线
股东和投资者	企业战略执行 经营发展情况 股东回报及权益保护 风险管理与公司治理 公司可持续发展情况 可持续投资回报与增长 企业治理及风险管控 强化信息披露	股东会 定期报告 业绩说明会 电话、网络平台 调研交流会 公告、路演、反向路演	定期 不定期	坚持顶层设计引领 创新投资者关系管理 依法履行信息披露义务 实现诚信稳健经营 增强可持续竞争力 开展投资者沟通
员工	保障员工权益 人力资本发展 平衡工作生活	职工代表大会 员工座谈会 工会文体活动	定期 不定期	畅通职业发展通道 提供多元化培训与实践锻炼 组织康养类、运动类、兴趣类文体活动

重要利益相关方	沟通内容	沟通方式	沟通频率	沟通结果
客户	保护客户权益 提升服务品质 持续产品创新 隐私安全保护	线上线下客户服务 满意度调查	定期 不定期	加强消费者权益保护 提升金融服务可及性 加强科技创新 客户隐私保护和数据治理 开展满意度调查
供应商与合作伙伴	负责任采购 平等合作 互利共赢	招投标活动 会议交流 业务合作	定期 不定期	完善采购管理 依法履行合同 公开招标信息 创新合作模式 参与行业会议、合作方沟通等活动
环境	应对气候变化 发展绿色金融 绿色低碳运营 节能降碳目标评价考核 重点用能企业能源计量关口核查	网点建设 环保活动 远程及现场检查	定期 不定期	强化气候风险管理能力 提供环境友好型产品和服务 推进绿色网点、绿色数据中心建设 强化能源管控，开展节能降碳目标达成情况以及能源计量关口数据相关考核 推行绿色办公
社会公众	普及金融知识 支持社会发展 投身公益事业	官方网站、微信、微博等平台 志愿服务 公益捐赠	定期 不定期	开展金融知识宣传 积极带动就业 助力乡村振兴 开展志愿服务活动 参与公益慈善事业

环境篇

绘就生态底色，助力低碳转型之路

浦发银行坚持走可持续发展之路，以服务经济社会发展全面绿色转型、助力美丽中国建设为使命，增强“双碳”的目标约束，系统构建以绿色金融服务为驱动、ESG 风险管理为保障、绿色运营与治理为根基、绿色生态共建为纽带的绿色发展新格局。通过精准支持能源结构转型与生态环境保护，不断完善风险管理与信息披露，持续深化低碳运营与绿色治理实践，全面提升金融服务绿色发展的质效，为经济社会发展全面绿色转型持续注入新动能。

我们支持联合国可持续发展目标
(Sustainable Development Goals, SDGs)

专题

强化 ESG 风险管理，助力绿色低碳转型

为深化绿色金融与风险管理，浦发银行将 ESG 风险管理全面融入治理架构与业务流程，通过持续完善管理机制与操作流程，强化业务全流程、全生命周期的 ESG 风险管控。将 ESG 风险纳入全面风险管理体系和风险偏好管理体系，对授信与投资银行业务实施 ESG 风险的分类管理、动态评估与差异化管控，通过制度完善、流程嵌入与动态升级，构建起体系化、全流程的 ESG 风险防控屏障。

ESG 风险管理架构

公司严格遵守《关于印发银行业保险业绿色金融指引的通知》《国家金融监督管理总局办公厅关于进一步完善银行机构绿色金融评价工作的通知》等规定，制定《上海浦东发展银行环境、社会和治理风险管理办法》及其操作规程，明确董事会、高级管理层及总分行各部门的职责权限，根据相关职责开展客户投融资活动的 ESG 风险管理。

董事会	董事会对环境、社会和治理风险的管理承担主体责任，负责确定包含环境、社会和治理风险管理内容的绿色金融发展战略，审批高级管理层制定的包含环境、社会和治理风险管理内容的绿色金融目标和提交的绿色金融报告。
高级管理层	高级管理层承担环境、社会和治理风险的经营管理责任，负责执行董事会对于环境、社会和治理风险管理的决议，制定包含环境、社会和治理风险管理内容的绿色金融发展战略、绿色金融目标和相关报告并定期向董事会提交相关议题，批准实施防范环境、社会和治理风险的政策和程序。 行长、分管风险的副行长等高级管理层通过行长办公会议、风险防控委员会等日常汇报管理机制，开展投融资活动 ESG 风险的监督管理，听取、审阅 ESG 风险管理制度体系建设、ESG 风险在业务流程中的管理要求、ESG 风险纳入风险偏好和全面风险管理体系的情况、ESG 风险管理工作进展及下一步计划等工作内容。
总行各部门	总行风险管理部负责牵头授信客户 ESG 风险管理，总行其他相关部门根据自身职责，推动落实 ESG 风险管理要求，保障 ESG 风险管理要求在三道防线的有效执行。
各分行	各分行相关职能部门、经营机构相关职能部门、经营机构负责按照总行相关政策制度，开展授信客户和授信项目 ESG 风险的尽职调查、审查审批、放款审核、贷后管理和统计报告等工作。

2025 年 4 月 28 日，董事会及风险管理与关联交易控制委员会（消费者权益保护委员会）审议通过《关于修订 < 环境、社会和治理风险管理办法 > 的议案》等议案，进一步完善 ESG 风险管理。

2025 年，行长、分管风险的副行长等高级管理层审阅了《全面风险管理报告》《风险偏好执行情况报告》，其中包含 ESG 风险管理工作进展及下一步计划；通过行长办公会议讨论同意《上海浦东发展银行环境、社会和治理风险管理办法》及其操作规程，按程序提交董事会审议通过后印发，制度包括 ESG 风险管理组织架构、管理流程、分类管理机制等内容。

ESG 风险管理体系

公司充分关注投融资活动中的 ESG 风险管理，建立了覆盖所有信贷（包括公司和项目融资）和投资银行业务的 ESG 风险管理体系，并通过构建《上海浦东发展银行环境、社会和治理风险管理办法》《上海浦东发展银行环境、社会和治理风险管理操作规程》等制度体系，对总体原则、职责权限、ESG 风险分类管理、投融资业务流程管理、内控管理与信息披露等内容作出明确规范，明确了不同客户和业务的 ESG 风险管理要求，将授信客户 ESG 风险管理纳入全面风险管理体系，有效识别、监测、防控投融资业务流程中的 ESG 风险。

公司对客户或项目的 ESG 风险进行分类管理和动态评估，并将分类结果作为信贷准入、管理和退出的重要依据，在投融资业务流程中采取差异化的管理措施。公司每季度于全面风险管理报告中报告 ESG 风险管理情况，并已将 ESG 风险纳入风险偏好管理体系。

授信业务 ESG 风险管理

公司持续推动 ESG 风险管理要求嵌入授信业务流程，在贷前尽职调查、授信审查审批、合同管理、资金拨付管理和贷后管理等授信环节中考量客户 ESG 风险因素。

- **尽职调查**

在贷前尽职调查时，公司综合评价客户管理 ESG 风险的意愿、能力和历史记录，并在尽职调查报告中填写相关内容。ESG 尽职调查内容涵盖污染物及废弃物排放管理、气候变化影响及应对、绿色发展机遇、员工权益保障与人才发展、产品及经营责任、管理结构、审计及内控、税务政策及治理等指标。

公司着重强化对 ESG 高风险和较高风险的客户或项目开展尽职调查，同时建立重大 ESG 风险客户名单管理机制，要求名单内客户采取风险缓释措施，包括实施重大风险应对预案、建立利益相关方沟通机制、寻求第三方核查或风险分担等。

- **授信审查审批**

公司依据相关制度及 ESG 风险管理要求，开展授信客户及项目的合规性审查审批，对在 ESG 方面存在严重违法违规和重大风险的客户，严格限制对其授信。

- **合同管理**

对于重大 ESG 风险客户，公司在开展融资业务时，会与其签署标准版本的融资额度合同、贷款合同，或补充签署《补充合同（适用于重大环境、社会和治理风险的客户）》。

- **资金拨付管理**

公司将客户 ESG 风险管理状况作为放款审核的重要内容，并嵌入单笔业务用信审核流程。如发现重大风险隐患，可按流程及合同约定中止直至终止资金拨付。

- **贷后管理**

公司持续收集、识别、分类和动态分析客户 ESG 风险信息，根据政策变化采用不同的 ESG 风险预警及应对机制。在贷后检查中对客户 ESG 风险分类进行动态评估，并要求重大 ESG 风险客户采取风险缓释措施。

重点领域授信

为加强气候风险管理、降低环境足迹，公司已针对农业、电力、采掘等重点行业制定信贷投向政策，相关授信流程遵循常规信贷尽职调查与审计程序，且董事会及管理层不得干预。公司在风险可控的前提下，按照市场化、法治化原则开展相关业务。

农业

公司充分认识金融对于全面推进乡村振兴、加快建设农业强国的重要意义，并积极推动农业绿色化发展。在 2025 年度公司客户信贷投向政策中，根据“两高一剩”行业目录、《2030 年前碳达峰行动方案》和《污染防治攻坚战》等政策，将重点调控的限制类产业纳入“审慎支持类”行业进行管理，但对于国家公布的国家级及省级农业产业化龙头企业名单内客户，可按照“选择支持类”提级管理，突出分类施策、有扶有控的原则；同时公司深化区域策略，明确东部地区围绕现代都市农业高质量发展加大金融支持力度，中部地区进一步夯实粮食产业根基，西部区域则适度加大对农业现代化、基础设施补短板、绿色发展等领域的支持力度，东北地区围绕粮食和重要农产品供给加大融资支持。

为强化政策引导与保障，公司出台《2025 年度普惠、涉农、绿色信贷和央行再贷款补贴规则》，明确新发放普惠涉农贷款单笔补贴 80BPs；修订涉农尽职免责制度，持续完善“敢贷、愿贷、能贷、会贷”长效机制；出台《押品准入目录》，在现有押品目录框架下，对“景区经营权”“农业设施”“农产品存货”等类别细化准入标准，明确业务开展基本前提，推动业务风险整体可控，押品权益安全有效。

电力

公司高度重视“双碳”目标背景下电力领域的信贷资源投入，并积极关注相关 ESG 风险。根据《新一代煤电升级专项行动实施方案（2025 --2027 年）》《绿色低碳转型产业指导目录（2024 年版）》《关于深化新能源上网电价市场化改革 促进新能源高质量发展的通知》等相关政策，公司制定了《火力发电行业信贷政策》《水力发电行业信贷政策》《风力发电行业信贷政策》，对于各类电力主体提出明确准入要求，例如火力发电客户需满足符合行业能效基准水平，坚决退出 30 万千瓦以下国家明令淘汰的落后产能煤电机组；对于大气污染防治重点区域，要求相关分行应审慎介入新建火电项目。此外，2025 年度信贷政策中明确聚焦调节性清洁高效节能、能源安全保供的煤电项目；大力支持清洁低碳、安全充裕、经济高效、供需协同、灵活智能的新型电力系统建设；重点支持以外送为主、充分利用“沙戈荒”及采煤沉陷区等土地资源建设的新能源基地项目，以及规模化、集群化海上风电开发项目。

采掘

公司积极支持稀土、铁矿石、铜矿、铝土矿、锂、钴、镍等重要矿产资源增储上产和绿色高效开发利用技术，全力保障战略性资源供应。根据《关于进一步加强绿色矿山建设的通知》《国家发展改革委关于严格治理违法违规建设煤矿有关问题的通知》《煤炭清洁高效利用重点领域标杆水平和基准水平（2022 年版）》等政策，公司制定了《煤炭行业信贷政策》，明确客户准入需符合煤炭清洁高效利用重点领域基准水平，重点支持的项目需符合“煤炭安全高效绿色智能开采”“煤炭安全生产和储备”“煤炭清洁生产”标准；同时，要求坚决退出环保不达标、落后产能和违规新增产能项目。

高碳行业

石油和天然气

根据《炼油行业节能降碳专项行动计划》《关于加强企业温室气体排放报告管理相关工作的通知》《石油和化学工业“十四五”发展指南及 2035 年远景目标》等政策，公司制定了《石油炼制行业信贷政策》，将炼油行业能效基准水平、全年碳排放强度和环保绩效水平等指标纳入客户及项目准入标准。在 2025 年度信贷政策及优化通知中明确加大绿色信贷投放力度，促进油气绿色低碳开发，强调不得介入高耗能、高排放、低水平项目、能效水平不达标且不能按期改造升级的项目，以及未能按期退出的落后产能项目、不符合产能置换等要求的项目。

其他高碳行业

公司严格落实国家产业主管部门对钢铁、石化、化工、航空航天等重点产业结构性矛盾化解和促进提质升级的工作要求，按照中国人民银行统一部署，加强信贷投向政策与国家产业政策的协同联动，稳妥有序压降化工、石化、钢铁等存在严重结构性矛盾产业的存量融资规模，同时为技术设备先进、产品有市场竞争力的优质企业继续提供高质量金融服务，保障参与国家重大工程和重大任务攻关的企业和项目的融资需求。

生物多样性保护

公司签署《银行业金融机构支持生物多样性保护共同宣示》。根据公司《2025 年度公司客户信贷投向政策》中《绿色低碳转型领域信贷投向专项政策》，明确聚焦环保装备制造、农林牧渔、污染防治和生态修复等环境保护行业客户融资需求，围绕生态农林牧渔、“水、气、土、固”等污染治理、生物多样性保护、海洋生态修复、国土综合整治等场景提供信贷产品服务。

公司重点推动国家及地方重点生态保护、修复治理项目，优先支持纳入国家及地方生态环境部门生态环境导向开发（EOD）项目信息库的项目融资，不得支持借生态保护修复之名行开发之实的项目，项目准入须严禁突破国家相关土地和生态保护等红线。

此外，为有效应对光伏制造业行业调整风险，有序推进授信结构优化，公司研究制定了光伏制造业企业评价标准，从产业链地位、规模、技术、财务四个维度设置了十二项评价指标，对存量客户进行逐一评价，并根据评价结果采取差异化信贷政策。

投资银行业务 ESG 风险管理

公司明确将 ESG 因素纳入债券承销业务流程管理，严格遵循监管规定、行内 ESG 风险管理办法及相关业务管理制度，对发行人的组织架构、管理制度、产业政策、环境保护等方面开展审慎的 ESG 风险评估。针对相关客户或行业，尽职调查将重点关注其环保、节能减排及安全生产情况。

触发因素和风险升级流程

公司根据客户的环境信用评价结果、环保处罚及其他行政处罚等潜在 ESG 风险点，制定 ESG 风险评估标准，将客户划分为高风险、较高风险和一般风险三类，并纳入贷前尽职调查、授信审查审批、贷后检查等授信业务流程。若客户在上一自然年初至今发生特定情况，将触发 ESG 风险分类升级。

针对 ESG 风险分类为高风险和较高风险的客户或项目，公司将加强尽职调查，厘清其潜在 ESG 风险点与后续应采取的 ESG 风险管理措施，并对 ESG 风险状况作出总体评价。对于被国家和地方主管部门认定存在重大环境、安全等违法违规行为且尚未完成整改的客户，以及 ESG 风险分类为高风险的客户，公司将其纳入重大 ESG 风险客户名单管理，开展进一步尽职调查，并要求客户采取风险缓释措施，包括制定并落实重大风险应对预案、建立充分有效的利益相关方沟通机制、寻求第三方核查或风险分担等。对在 ESG 方面存在严重违法违规和重大风险的客户，严格限制对其授信。2025 年，ESG 风险数据累计查询客户量约 28.97 万户。

触发 ESG 风险分类升级的因素包括但不限于：

- 最新企业环境信用评价下调。
- 因违反环保或生产经营相关法规而涉嫌犯罪，或人员被实施行政拘留的。
- 发生较大及以上的突发环境或安全生产事件。
- 被责令停产整治、停业、关闭。
- 拒绝、阻挠现场检查，或者检查时弄虚作假的。
- 受到主管部门的行政处罚次数或处罚金额增加，或被责令限期拆除的。
- 被吊销或依法暂扣许可证，或被降低企业生产资质等级或限制开展生产经营活动的。
- 被主管部门挂牌督办。

案例

授信客户 ESG 风险升级管理

浦发银行某分行对下辖某金属废料加工公司开展常规贷后检查时，发现该客户因环境违法行为受到停产整顿的行政处罚，且公司高管已被刑拘，存在重大 ESG 风险，可能影响其 5,000 万元短期流动资金贷款的安全。分行第一时间委派专人赴客户集团总部进行实地专项核查，深入了解其 ESG 风险的成因与严重程度。结合走访调查情况、授信批复意见及客户过往经营表现，针对此次环保突发事件，分行采取了加强监控、暂停新增授信、压缩存量授信等一系列风险管控措施，有效控制了风险。

对 ESG 风险敏感企业债券承销项目开展深度评估

作为某上市钢铁企业的债券承销机构，公司基于其主营业务耗能及碳排放较高、可能对周边环境造成污染等因素，将其认定为 ESG 风险敏感行业客户。尽管该客户近年无环保处罚等负面信息，公司在承销业务中仍结合其偿债能力与营运能力开展发行评议工作，并在尽职调查报告中明确将“环保限产风险、安全生产风险”纳入关注风险。同时，将该期债券变更为专项用于环境保护产业和节能降碳产业类绿色项目建设，以尽量降低客户的 ESG 不利影响。

审慎跟踪某新能源循环经济产业园建设

某企业投资开发某新能源循环经济产业园，布局新能源电池梯次循环利用、光伏组件循环利用、家电循环再制造、新能源动力电池材料再制造、报废机动车回收拆解零部件再制造等五大产业。浦发银行在 ESG 尽职调查过程中发现，该企业及股东均无从事新能源循环产业的经营管理经验，相关业务资质办理尚不齐全，新能源动力电池生产已存在技术不领先等问题，且实际总投资与备案总投资存在出入的情况。出于审慎考虑，公司在产业园建设阶段持续跟踪观察。

识别农业、林业等 ESG 风险密集行业对生物多样性的影响

浦发银行充分识别农业、林业等 ESG 风险密集行业对生物多样性的影响，系统建立项目中生物多样性影响评估机制，将生物多样性风险评估纳入信贷决策流程，通过金融产品与服务，为生物多样性保护项目提供精准支持。

以公司为某生态环境导向开发模式（EOD）项目提供信贷支持为例，该项目入选江苏省 EOD 试点项目库，涵盖洪泽湖部分片区水生态修复和生态空间保护、环境整治及生态修复、污水处理提质增效达标区建设和农村生态河道建设等工程，以沿湖岸线山水林田湖草沙一体化修复与百里画廊生态经济廊道建设为主线，带动当地农渔旅及乡村振兴全面发展。公司对项目涉及的 9 个子项目进行充分尽调，重点审查环境与生物多样性影响、资源可持续利用、过度开垦、化肥及杀虫剂污染、水源过度消耗等 ESG 相关风险要素，并逐一设计评估方案。该项目通过改变洪泽湖周边生态资源过度开发、粗放式发展的现状，系统解决水域污染、湖域萎缩、岸线破坏、生物多样性锐减等生态问题。

应对气候变化

浦发银行积极响应“双碳”目标，将应对气候变化及发展绿色金融作为战略重点，通过建立健全绿色金融体系，积极引导资金流向低碳领域，支持气候变化应对方案，并在自身运营中率先践行碳中和承诺，持续为推动经济社会绿色转型贡献力量。2025 年，浦发银行积极参与财政部可持续信息披露政策的测试工作，为政策制度推行建言献策。

治理

治理架构

公司着力构建适应绿色发展和应对气候变化要求的组织架构、政策制度、业务体系和风控机制，并通过倾斜配置信贷资源，指导分行做好绿色产业相关贷款投放。

为统筹推进集团绿色金融发展，董事会定期审议涵盖应对气候变化及绿色金融的议案，将相关工作全面融入公司治理；董事会审计委员会负责审议管理层提交的应对气候变化及绿色金融相关审计报告；董事会下设战略与可持续发展委员会（普惠金融发展委员会），负责审议公司应对气候变化及绿色金融的战略规划与基本管理制度，审议高级管理层制定的气候及绿色金融目标，并监督评估气候及绿色金融战略执行情况。公司成立绿色金融业务推进委员会，由行长担任委员会主任，推动高级管理层积极落实环境相关工作，统筹发挥集团各板块优势和子公司协同作用。总行设立公司业务部（绿色金融中心），牵头集团绿色金融工作；总行风险管理部下设环境风险管控中心，组建专职管理团队负责授信客户 ESG 风险管理。境内各分行均设立绿色金融专职部门，负责本区域内绿色金融业务推进。

专业技能和能力建设

公司董事会成员具备法律、经济、金融、财务等多领域专业背景，其中多位董事长期从事银行经营与金融机构治理工作，在绿色金融及 ESG 相关业务实践中积累了丰富经验，能够从专业视角评估绿色金融及应对气候变化相关风险与机遇。同时，董事会将绿色金融及应对气候变化内容纳入董事履职安排，结合董事调研和专题交流，加强对绿色金融实践和气候相关工作的监督与指导，持续提升董事会 ESG 治理质效。

报告与监督机制

董事会将绿色金融纳入正式审议事项，定期听取高级管理层关于绿色金融经营情况的汇报，审议绿色金融战略规划、基本管理制度等议题。绿色金融业务推进委员会牵头建立绿色金融规划执行情况监测与评估机制，每年通过董事会会议、绿色金融业务推进委员会工作会议等方式，汇报绿色金融发展情况。同时，公司将绿色金融发展纳入全行绩效考核评价体系，引导各分支机构有效落实绿色金融战略。

2025 年

董事会审议通过了《关于修订 < 绿色金融管理办法 > 的议案》和《关于修订 < 环境、社会和治理风险管理办法 > 的议案》，将可持续发展理念深度融入涵盖融资活动的绿色金融（包括绿色信贷）、风险管理等制度体系。

公司依据《2025 年常规审计实施方案》，将绿色金融、授信“三查”（贷前调查、贷中审查和贷后检查）纳入重点检查内容，修订完善绿色金融审计手册，重点关注绿色信贷认定的准确性和用途真实性，并在授信“三查”审计中加强对客户 ESG 风险管理状况的关注。

战略

风险

风险类型		风险描述	对公司业务模式或价值链产生的影响及应对措施	时间范围	可能对公司产生的财务影响
气候相关物理风险	急性风险	气候变化导致台风、暴雨、高温等极端天气事件	极端天气带来的灾害可能对抵质押物、客户经营场所等实体资产造成一定破坏，从而可能削弱客户偿债能力，引发信用风险。对此，公司将加强贷后管理，做好应急处置相关工作。	短期	信用减值损失增加
			极端天气可能造成公司重要运营活动中断，进而影响业务连续性。对此，公司将持续加强业务连续性管理，制定并完善应急预案，有效保障突发气候情况下的连续经营。	短期	运营成本增加
			极端天气可能导致资金调拨业务受阻，进而引发流动性风险。对此，公司将及时跟踪监测气候风险对流动性风险的影响，有效降低流动性风险。	短期	运营成本增加
	慢性风险	持续性高温可能引起海平面上升、降雨量变化等慢性自然灾害	慢性自然灾害可能破坏抵质押物、损坏客户经营场所等基础设施，或增加农林牧渔等气候敏感型行业的运营成本，从而降低客户偿债能力，引发信用风险。对此，公司在信贷投向政策中明确要求密切关注环境和气候变化相关物理风险，强化环境和气候风险评估。	长期	信用减值损失增加
气候相关转型风险	政策和法律风险	政府和监管机构出台环保、绿色低碳转型相关政策、标准和规章制度	“双碳”目标背景下，相关政策和法律法规可能增加高碳行业的碳排放成本或环保违规处罚成本，进而降低客户可持续经营能力和偿债能力，引发信用风险。对此，公司将持续关注国家及地区相关政策制度，评估其对信贷业务的影响。	中长期	信用减值损失增加
	技术风险	企业为应对低碳转型需要面临技术变革和创新	为满足国家低排放标准及节能降耗要求，高碳行业客户在推进技术与设备更新时，可能面临现有技术被淘汰、投资失败或转型成本过高等风险，进而影响其偿债能力，带来潜在信用风险。对此，公司在信贷投向政策中明确要求密切关注环境和气候变化相关转型风险，强化环境和气候风险评估。	中长期	信用减值损失增加
	市场风险	消费者偏好和行为变化，市场对低碳产品更加青睐，高碳行业资产价格波动增加	市场对高碳产品需求下降、企业收入减少可能影响客户偿债能力，进而引发信用风险；同时，市场偏好变化也可能对其股票、债券等金融资产估值造成不利变动，带来市场风险。对此，公司将加强市场需求变化研究，针对客户需求持续优化绿色金融产品体系。	中长期	信用减值损失增加、资产价值减少
	声誉风险	转型表现不佳、利益相关方对负面消息的关注日益密切	若公司在应对气候变化挑战方面未达预期成效，或业务管理不完善、审查不严格，可能违反社会环境相关标准，从而引发负面评价。对此，公司将加强声誉风险隐患的排查与监测，通过线上线下联动，强化业务源头管理。	短期	营业收入减少

机遇

机遇类别	机遇描述	对公司业务模式或价值链产生的影响及应对措施	时间范围	可能对公司产生的财务影响
资源使用效率	“双碳”政策推动新能源与低碳技术加速革新	公司可借助自身数字化优势，服务运营层面的节能减排。对此，公司计划逐步提升新能源使用比例，提高办公楼层单位面积使用效率和资源利用率。	中期	间接（运营）成本减少
产品和服务	绿色产业顺应“双碳”政策导向而崛起	公司加速开展绿色信贷、碳金融等产品创新，有望拓展新的业务空间。对此，公司将加大绿色金融产品和投融资工具的创新力度，支持经济社会发展全面绿色转型。	长期	营业收入增加
市场	“双碳”目标引领及碳排放权交易等政策推动，应对气候变化投融资缺口加大	碳交易与金融领域深度融合及稳步扩容，并逐步纳入更多高排放行业，为公司开拓广阔市场、带来多元盈利增长点与创新机遇。对此，公司将深入研究“双碳”发展路径，把握市场机遇，推动绿色金融业务发展。	长期	营业收入增加
适应力	积极投身气候适应行动投资	公司发展绿色金融，既可有效规避未来潜在风险带来的损失，创造可观的正向经济效益，并能助力环境保护与社会可持续发展，收获额外的环境与社会效益，实现多方共赢。对此，公司将加大对减缓或适应气候变化作出贡献产业的投融资支持力度。	长期	投资组合价值增加

气候风险压力测试

公司积极跟进国际权威气候情景与预测，构建转型风险、物理风险压力传导和模型体系，识别风险敞口薄弱环节，并评估其对公司信贷资产质量和资本充足率的影响。2025 年，公司气候风险压力测试覆盖转型风险与物理风险。

转型风险压力测试

公司根据相关政策文件及碳排放、碳强度等气候特征数据，结合往年中国人民银行气候风险敏感性压力测试范围，确定压力测试行业范围，包括电力行业、钢铁行业、化工行业、交通行业、煤炭行业、其他金属采矿业、石油天然气业、建筑行业、汽车行业、水泥行业和造纸行业等，共计国标行业小类 317 个。

转型风险压力测试构建了“宏观气候情景 - 行业风险传导 - 微观财务影响”三层递进的模型框架。气候情景采用央行与监管机构绿色金融网络（NGFS）最新发布的第五阶段情景数据，选择“有序转型 - 低于两度”和“无序转型 - 延迟转型”两种压力情景，并充分结合国家政策要求，对部分模型参数进行了本地化调整。气候情景的主要转型路径采用 GCAM 及 REMIND 两种综合评估模型，综合考虑气候、宏观经济、能源、农业等各方面影响，生成各类情景指标的变化轨迹，确保同一转型路径下各变量在理论上的内在一致性。

行业风险传导环节，模型将宏观情景假设中政策变化、能源替代、技术替代等冲击转化为行业级中间变量，输出成本端、需求端、融资端的产量变化率、单位成本变化率、产品价格变化率、资本支出率、资产减值率等驱动因子，将宏观冲击扩散至中观层面。根据驱动因子显示的企业营收下滑、利润收缩、现金流恶化、资产负债表缩水等表现，进一步构建客户层面未来压力年份的利润表、资产负债表、现金流量表等财务报表，进而预测压力情景下的客户评级和违约概率变化，评估对公司资产减值损失以及资本充足率等指标的影响。

转型风险压力测试以 2030 年、2040 年、2050 年、2060 年作为评估时点，结果显示，高碳行业客户在压力情景下违约概率出现一定程度上升，进而导致减值计提有所增加，资本充足率有所下降，但整体影响处于可控范围，公司各项资本充足率均可满足监管要求。

物理风险压力测试

公司针对零售业务房地产类押品（包含普通商品房、商铺、商住两用房等）开展物理风险压力测试。测试基于气象观测数据、灾害损失数据、耦合模式比较计划（CMIP）以及 RCP 情景数据等，并使用气象观测资料对模型进行调整。通过对灾害造成经济损失的梳理与分析，针对我国常见的洪涝、台风两种自然灾害，构建了分区域、分承灾体类型的压力情景。情景类别采用典型温室气体浓度路径（RCPs）中的 RCP8.5 全球变暖情景，输出以 2030 年、2050 年、2080 年为时间节点的各地区各类灾害发生强度和频率，进而分析相关灾害对房地产类押品价值的影响。

物理风险压力测试结果显示，受洪涝和台风灾害共同影响，公司零售业务房地产类押品损失率较基期有所上升，但对预期信用损失的最终影响很小。从灾害类型看，相较于台风，洪涝灾害对房地产类押品价值的不利冲击更为明显。

策略与决策

在我国新一轮国家自主贡献目标宣布、碳排放双控制度持续推进、经济社会发展全面绿色低碳转型的背景下，商业银行绿色金融发展拥有更广阔的空间与机遇。公司高度重视气候风险管理，制定并执行《绿色金融业务推进委员会会议事管理办法》《上海浦东发展银行绿色金融管理办法》等制度，并在年度公司客户信贷投向政策中，对绿色、低碳、循环经济及生物多样性保护等重点领域予以明确安排，积极支持传统产业低碳改造升级，强化新型能源体系金融服务。

为满足客户低碳转型需求，公司不断丰富碳金融服务场景，聚焦企业“识绿、算绿、管绿、变绿”的实际需要，依托绿色金融数智化平台，提供“融资 + 融智”金融服务，助力建设美丽中国。

案例

子公司浦银国际在投资中考虑气候相关风险的 ESG 因素

子公司浦银国际严格遵守香港证监会《基金经理操守准则》、指引及有关通函，并顺应公司资产规模持续增长的趋势，将识别和管理气候相关风险在内的 ESG 因素纳入投资流程，成为投资决策的重要组成部分。

财务影响

固定资产投保

为提升公司应对气候变化的韧性，公司财产保险由总行统一制定年度固定资产投保计划，涵盖财产统括保险及公众责任险。2025 年，公司组织开展了全行的投保工作，覆盖总行、境内分行与信用卡中心等部分机构，投保资产包括房产类、电子设备类、办公设备类。未来，公司预计每年相关保费投入将保持基本平稳。

绿色信贷

绿色信贷是公司绿色金融业务的核心组成部分，其相关利息收入构成了公司营业收入的重要来源。截至 2025 年末，公司绿色信贷余额达 7,074 亿元，较 2024 年末增长 23.95%。

随着国家金融“五篇大文章”政策指引的持续深化，全社会低碳转型进程的加速，公司积极拓展低碳转型贷款、碳金融等特色产品服务的市场，预计 2026 年绿色信贷余额及相应的利息收入将继续保持增长态势。

顶层政策陆续出台、绿色金融指引性文件密集发布，以及市场需求持续扩容，使得绿色信贷中长期内的发展前景向好。此外，公司近年来持续完善绿色低碳转型的信贷投向政策与工具，进一步夯实在绿色转型金融领域的服务能力，为绿色信贷投放拓展了新的增长空间。中长期来看，公司绿色信贷余额及相应的利息收入预计将稳步增长。

绿色债券与资产

绿色债券与绿色 ABS 是公司绿色金融业务的核心组成部分，相关利息收入为营业收入重要来源。截至 2025 年底，公司本币绿色债券余额 253.23 亿元，较年初增长 18.4%，全年相关增值税后利息收入 6 亿元；绿色 ABS 余额 112 亿元，全年新增投资绿色 ABS 65 亿元，同比增长 112%。

在金融“五篇大文章”、经济社会发展全面绿色转型等背景下，公司坚持以投资赋能“五篇大文章”，在市场发行量不降的前提下，预计 2026 年绿色债券投资规模将保持稳中有进。绿色 ABS 方面，预计 2026 年投放规模及相应利息收入将继续保持在较高水平。

绿色债券与相关资产政策支持力度强、现金流稳定性高、违约概率更低，更契合经济中长期发展方向。在经济结构转型与利率市场化的背景下，绿色债券及绿色 ABS 具备收益稳健、风险可控的特征。从中长期维度看，预计绿色债券与绿色 ABS 的投放规模及相应利息收入将持续稳步提升。

截至 2025 年底

本币绿色债券余额
253.23 亿元

较年初增长
18.4%

全年相关增值税后利息收入
6 亿元

绿色 ABS 余额
112 亿元

全年新增投资绿色 ABS
65 亿元

同比增长
112%

影响、风险和机遇管理

2025 年，公司已将绿色金融与应对气候变化等 ESG 因素内嵌于对公贷款的尽职调查流程。客户经理需依据相关要求，结合内外部信息，初步识别客户的 ESG 类别，并在尽职调查报告中具体说明客户在应对气候变化、资源节约高效利用等领域的活动与表现。

案例

“浦银一号”遥感卫星有效探测风险

浦发银行、子公司浦银金租联合长光卫星共同打造的高分辨光学遥感卫星“浦银一号”，通过获取高空间分辨率对地观测彩色静态影像，提供遥感数据服务，有效支持了抵押物风险探测工作。

指标与目标

公司明确将“双碳”转型作为战略重点，系统推进绿色银行建设，以科技赋能构建绿色运营管理体系，有序开展自身运营碳核算工作，持续降低资产组合碳排放。

运营端

公司结合实际能耗数据、数智化战略及《黄浦区 2025 年碳达峰碳中和及节能目标分解方案》，设定 2025 年碳达峰碳中和及节能目标：能源消耗（排放）总量增幅不超过 2.0%，单位营收能源消耗（碳排放）强度与 2024 年度持平。为保障目标落实，公司将能耗指标分解至各职场及部门，按季度监测并依据《目标完成情况晴雨表》进行预警。2025 年底，总行本部完成能源消耗（排放）总量目标，同时连续两年获评黄浦区节能减排先进集体。

公司连续两年开展境内分行及子公司节能降碳目标管理工作。2025 年，各一级分行和子公司均参照总行能耗总量管理目标，制定本单位能耗总量管理目标，并按季度报告完成情况，未完成单位须当期说明原因并提出整改措施。公司发布《分行及子公司节能降碳工作评价考核指标表》，为下一年度模拟考核奠定基础。此外，公司首次组织全行自有房产自身运营温室气体排放排查工作，加快推进绿色运营及全行自身运营碳排放核算管理体系建设。

2025 年总行本部节能目标及绩效

节能目标
在 2024 年基础上能耗总量增幅不超过 2.0%

2025 年绩效
能耗总量（等价值）13,862.51 吨标煤，完成节能目标

温室气体排放第三方声明
GREENHOUSE GAS EMISSIONS THIRD-PARTY STATEMENT

浦发银行自有运营房产 2025 年范围 1、范围 2 温室气体排放第三方声明

指标名称	单位	2025
范围一温室气体排放量 *	万吨	0.512
范围二温室气体排放量 *	万吨	13.412
电力造成的温室气体排放量 *	万吨	11.305
天然气造成的温室气体排放量 *	万吨	0.318
汽油造成的温室气体排放量 *	万吨	0.192
柴油造成的温室气体排放量 *	万吨	0.002
热力造成的温室气体排放量 *	万吨	2.107
其他间接 (范围 3) 温室气体排放量	万吨	4.14
其他间接 (范围 3) 温室气体排放量—类别 1：购买的商品和服务—用纸	万吨	1.96
其他间接 (范围 3) 温室气体排放量—类别 6：商务差旅 **	万吨	1.38
其他间接 (范围 3) 温室气体排放量—类别 7：员工通勤 ***	吨	8,005.28

* 温室气体盘查方法：

1）主要参照《温室气体第一部分：组织层面对温室气体排放和清除的量化和报告的规范》（ISO 14064-1:2018）、《温室气体核算体系：企业核算与报告标准》及《公共建筑运营企业温室气体排放核算方法和报告指南（试行）》。

2）统计口径为母公司（不含境外分行）与子公司的自有经营性房产。

3）温室气体核算覆盖 CO_2、CH_4、N_2O、HFC、PFC、SF_6、NF_3 七类温室气体。

4）排放类别方面：范围一（直接排放）包括食堂炉灶天然气燃烧、自有汽油 / 柴油车辆油耗、固定设施（如发电机）柴油消耗产生的排放；范围二（间接排放）包括外购电力和外购热力（办公区域供暖）对应的排放。对制冷剂泄漏等微量逸散排放予以排除，其中单一排除源排放占比低于 1%，所有排除项合计占比低于 5%。

5）活动数据来源于各分行能耗台账，包括汽油、柴油、天然气消耗量、用电量及供暖费用等记录。

6）排放因子采用 IPCC《2006 年国家温室气体清单指南》《中国能源统计年鉴 2022》以及生态环境部发布的 2022 年度全国电网平均排放因子等。

** 商务差旅温室气体排放计算依据《中国产品全生命周期温室气体排放系数库》，覆盖飞机和火车商旅出行。

*** 员工通勤温室气体排放测算采用分层抽样方式，覆盖总行全部职能部门、37 家境内分行、3 家境外分行及 8 家子公司。共回收有效问卷 5,683 份，收集了公交车、地铁、企业班车、自行车、高铁、轮渡等 13 种通勤方式的使用频率、年度通勤天数及通勤距离等信息。排放计算依据《中国产品全生命周期温室气体排放系数库》进行，并基于有效问卷份数按比例估算员工通勤碳排放总量。

业务端

公司制定并实施《上海浦东发展银行（集团）2024—2026 年绿色金融发展规划》，全面部署绿色金融发展规划和战略目标，积极探索资产组合碳核算方法体系，启动高碳行业资产组合碳足迹管理测算工作，有序推进资产组合碳减排。2025 年，公司制定《上海浦东发展银行碳排放核算工作指引（试行）》，指导开展自身及投融资活动的碳排放核算工作，推动集团碳排放核算体系建设。

绿色债券方面，公司积极承销绿色债券、碳中和债券、可持续发展挂钩债券、转型债券、碳资产债券等各类型 ESG 领域创新品种。

公司搭建绿色金融业务、ESG 风险管理、绿色银行建设三位一体的绿色金融发展框架，持续丰富绿色金融产品与服务，扩大绿色金融业务规模，加大对节能降碳产业、环境保护产业、资源循环利用产业等重点领域的支持，强化 ESG 风险管理体系建设，不断提升绿色金融领域的市场竞争力和品牌影响力。根据《绿色金融支持项目目录（2025 年版）》标准，截至 2025 年底，公司绿色信贷余额 7,074 亿元，重点领域绿色信贷规模占比较年初提升近 1 个百分点。

绿色信贷余额 *

2024 年底	2025 年底
5,707 亿元	**7,074** 亿元

* 依据 2025 年中国人民银行统计口径计算。

案例

探索投融资活动碳核算

深圳分行已连续三年发布年度环境信息披露报告，将对公信贷余额占比较大的租赁和商业服务业、制造业、房地产业、批发和零售业等行业纳入碳排放量核算范围。2024 年，分行纳入碳核算的投融资业务比例为 69.73%。

2025 年，深圳分行、青岛分行、南京分行、苏州分行等分行根据当地监管要求，依据碳核算金融联盟（PCAF）等国际准则及《金融机构碳核算技术指南（试行）》等国内指导文件，探索开展碳核算工作（含投融资碳核算），重点核算以八大高碳行业为主的二氧化碳减排量。

2025 年，子公司浦银国际参照碳会计金融合作组织发布的《全球金融业温室气体核算及报告准则》及香港证监会发布的《有关基金经理管理及披露气候相关风险的咨询总结》，确定投资组合碳足迹计算方法，将基金底层投资相关的“范围 1”和“范围 2”温室气体排放纳入组合碳足迹核算。

发展绿色金融

浦发银行积极响应国家“双碳”目标，持续深化 ESG 探索实践，全力做好绿色金融大文章，打造“浦发绿创”品牌，推动绿色金融与服务实体经济深度融合。

丰富绿色金融产品体系

公司推出《绿色低碳转型金融综合服务方案》，形成以绿色信贷和绿色债券为主，多种绿色金融工具协同发展的“1+6+8+N”绿色低碳转型金融综合服务体系，为经济社会发展全面转型和美丽中国建设提供高质量金融供给。

“1+6+8+N”绿色低碳转型金融综合服务体系

- 1 一个集成“绿色金融、碳金融、转型金融”三大产品支柱体系的数智化运营服务平台
- 6 聚焦低碳能源、节能降碳、绿色基建、环境保护、绿色服务、循环利用等六大绿色低碳转型领域
- 8 “绿股、绿债、绿贷、绿资、绿租、绿财、绿信、绿智”八大产品谱系
- N 多个解决方案

案例

上海分行辖内两家支行入选首批上海市绿色分支机构

上海分行以“浦发绿创”品牌为核心，持续探索绿色金融业务创新路径，辖内锦秋路支行、汇金支行凭借在绿色金融领域的扎实实践与突出成效，入选首批上海市绿色分支机构。

绿色信贷

公司持续丰富绿色信贷产品体系，积极探索金融赋能低碳转型路径，推出碳减排贷款、工业低碳转型贷款等产品，精准支持清洁能源、节能环保、生态修复等关键领域建设。

2025 年 12 月，公司推出浦发银行“碳账户 +”服务体系，提供集碳数据采集、碳排放核算、企业碳评级、专属碳权益等功能于一体的企业碳账户数智化服务。

工业低碳转型贷款

公司结合绿色金融、转型金融相关技术目录及政策，针对工业高碳行业低碳转型需求较为集中的钢铁、煤电、有色金属、化工、建筑建材等行业，推出银行业首笔工业低碳转型贷款，有效满足重点工业行业企业低碳转型融资需求，推动经济社会发展全面绿色转型。

案例

支持化工、煤电、钢铁、航运等高碳排行业转型

2025 年，浦发银行积极推动绿色金融业务创新，在多个省份落地首单工业低碳转型贷款项目。南京分行落地江苏省首单转型金融项目贷款 9,200 万元，支持赛得利（盐城）纤维技改项目。南昌分行落地江西省首单工业低碳转型贷款 1.5 亿元，用于九江萍钢高温亚临界煤气发电项目建设。广州分行落地广东首笔钢铁行业新建项目转型金融贷款 6 亿元，助力广东省最大的短流程炼钢项目转型。合肥分行落地安徽省航运业首笔转型金融贷款 3,760 万元，推动芜湖造船厂造船工艺绿色低碳化改造。

创新设计“绿色航运 + 设备更新”综合金融服务方案

2025 年 5 月，公司独家为中远海运“远海口”轮投放 4.87 亿元船舶融资贷款，支持其作为全球首艘满足 CCS 新能源汽车运输安全指南的“光伏 +LNG 双燃料”船舶运营。该船实现光伏发电与船舶动力的深度融合，每年可替代燃油约 1.2 万吨，并通过余热回收、数字化能效管理等创新技术，打造可复制的近零排放船舶标杆。

太原分行助力山西能源转型发展

太原分行以金融力量精准支持山西能源转型，助力潞安 180 万吨 / 年高硫煤清洁利用油化电热一体化示范项目。分行在项目初期投放 10 亿元贷款保障建设，后续设置专门信贷额度配置、专属审批通道，为项目提供全周期、多层次金融支持，成功助力潞安煤基清洁能源公司产业高端化发展，为山西建设国家级煤化工产业转型升级示范基地注入金融动能。

绿色新能源车贷款

截至 2025 年底，零售信贷绿色新能源汽车贷款规模为 191.24 亿元，较年初净增 100.42 亿元。新能源汽车贷款余额在汽车贷款余额中占比 50.6%，较年初提升 17.6 个百分点。

截至 2025 年底

零售信贷绿色新能源汽车贷款规模 **191.24** 亿元	较年初净增 **100.42** 亿元
新能源汽车贷款余额在汽车贷款余额中占比 **50.6%**	较年初提升 **17.6** 个百分点

生物多样性贷款

公司严格遵循保护生物多样性的法律法规和规章制度，于 2021 年加入中国银行业协会牵头发起的《银行业金融机构支持生物多样性保护共同宣示》，贯彻落实生态环境部《中国生物多样性保护战略与行动计划（2023-2030 年）》，不支持严重损害生物多样性的项目、行为或业务，积极助力提升生态系统多样性、稳定性和持续性。

案例

南昌分行牵头“双首单”生物多样性保护银团贷款

南昌分行牵头落地全国制造业及外资企业“双首单”生物多样性保护，该银团贷款总额为 5 亿元，聚焦鄱阳湖全球重要淡水湿地生态系统保护，支持鄱阳湖湿地修复、候鸟栖息地保护及废水处理，直接助力 80 余种鱼类及 70 余万只越冬候鸟的生存环境改善。该笔贷款定价基于客户的 ESG 表现，将利率与鄱阳湖地区湿地保护面积、生物多样性保护宣教受益总人次、企业排放废水中总氮排放浓度等可持续发展绩效指标挂钩。同时，第三方环境认证机构将全程跟踪并出具专门的生物多样性保护挂钩指标评估报告。

绿色债券

公司积极参与绿色债券业务，通过发行与承销绿色债券引导市场资金流向绿色领域，同时加大绿色债券投资规模，全方位支持客户低碳转型与可持续发展。

发行方面，公司发行“上海浦东发展银行股份有限公司 2025 年第一期绿色金融债券”，发行规模 200 亿元，募集资金投向《绿色金融支持项目目录（2025 年版）》规定的绿色产业项目。伦敦分行发行三年期 4 亿美元中期票据项下高级无抵押绿色债券，发行峰值订单规模超 20 亿美元，超额认购倍数达 4.2 倍。

承销方面，公司积极承销绿色债券、可持续发展挂钩债券、转型债券、碳资产债券等各类型 ESG 领域创新品种。2025 年，公司参与承销境内 ESG 领域债券 62 笔，承销金额 121.18 亿元。

承销 ESG 领域债券

2024 年	2025 年
45.52 亿元	121.18 亿元

投资方面，公司重点投向清洁能源产业、基础设施绿色升级、节能环保产业及清洁生产产业。2025 年，全年自营投资绿色资产支持证券 65 亿元，同比增长 112%，资金主要流向清洁能源、建筑节能与绿色建筑、新能源汽车贷款和租赁等类型 ABS。

截至 2025 年底

本币绿色债券余额	较年初增长
253.23 亿元	18.4%

2025 年

本币绿色债券新增投资规模
230.80 亿元

同比增长
131.5%

外币绿色债券投资规模
24.81 亿元

累计引入绿色资产支持证券
65.01 亿元

累计开展本币绿色债券二级市场交易
438 笔

交易量
252.79 亿元

同比增长
36.5%

累计开展外币绿色债券交易
94 笔

交易量
51.19 亿元

同比增长
38.3%

案例

积极参与绿色债券投资

2025 年，苏州分行落地苏州市首笔“绿色 + 可持续挂钩”中票投资，助力企业分布式光伏发电布局及技术提升。该项目运行与同等发电量的火电相比，每年预计可实现二氧化碳减排量 11.20 万吨，节约标准煤 5.32 万吨，减排二氧化硫 15.20 吨、氮氧化物 24.59 吨。

2025 年，浦发银行参与东方汇理银行在离岸人民币市场发行的“绿上绿”主题债券。该债券创新融入生态保护与治理行动，通过“百万植树计划”在内蒙古及宁夏沙漠化防治重点区域开展大规模植树工程，助力生态脆弱区修复及“双碳”目标推进。

案例

积极参与绿色债券发行与承销

2025 年 3 月，长沙分行牵头承销湖南钢铁集团有限公司 2025 年度第一期绿色超短期融资券。所募集资金用于偿还存量绿色债务，并穿透至发行人子公司的节能环保项目，精准引导资金流向绿色领域，助力传统高耗能产业加快低碳转型步伐。

2025 年 9 月，南昌分行参与承销南昌轨道交通集团有限公司发行的江西省首单“孪生绿债”，其中 4.6 亿元为限定投向绿色项目的绿色债券。

2025 年 9 月，子公司国利货币参与港华智慧能源绿色资产证券化项目专项路演，提供资产证券化市场动态解读等专业支持，助力企业把握市场机遇。11 月，该项目第三期“零碳智慧 3 期绿色资产支持专项计划（碳中和）”顺利发行，实现了绿色金融工具的落地应用。

2025 年 12 月，广州分行承销发行“TCL 工商业分布式光伏项目绿色 ABN”，该笔债券为全国民营企业首单工商业分布式电站收费收益权资产支持票据。

其他绿色金融工具

绿色租赁

截至 2025 年底，子公司浦银金租绿色租赁资产规模 470.84 亿元，占租赁资产总额的 31%，覆盖基础设施绿色升级、清洁能源、节能环保等领域。

子公司浦银金租围绕清洁能源生产企业、节能环保设备升级企业、绿色交通领域企业等方面，2025 年实现投放 218.98 亿元。

截至 2025 年底，子公司浦银金租“浦惠租”户用光伏经营性租赁业务累计投放 234.34 亿元，共实现减碳超 711 万吨，相当于种植约 3.97 亿棵树；所发电量相当于减少标煤消耗量 288 万吨。

2025 年 12 月，子公司浦银金租在上海临港新片区完成金融租赁行业首笔 SPV 跨境分布式光伏电站业务投放，助力绿色金融服务向跨境业务场景拓展。

绿色信托

截至 2025 年底，子公司上海信托绿色金融业务存续规模合计 212.31 亿元，其中绿色债券投资存续规模合计 123.09 亿元，绿色资产证券化项目存续规模合计 89.22 亿元，绿色相关慈善信托项目存续 49.98 万元。

2025 年，子公司上海信托成功发行“浙江能源租赁 2025 年度浙融绿金 1 号绿色定向资产支持商业票据信托”“深圳弗迪融资租赁有限公司 2025 年度第一期绿色资产支持票据信托”等产品，旨在有效促进二氧化碳、二氧化硫、氮氧化物、烟尘减排，并替代化石能源消耗。

大力拓展存续时间 5 年以上的财富管理信托，规模从 4 年前的 90 亿元增长到 2025 年的 910.92 亿元，为绿色项目股权投资引入更多长期资金，为绿色产业发展提供“长期信托”。

绿色存款

2025 年 6 月，公司联合发布国内首只聚焦要素市场的绿色低碳主题多资产指数“中债 - 浦发银行绿色低碳股债优选指数”，并成功发行首笔挂钩该指数的结构性存款产品。

绿色理财

截至 2025 年底，子公司浦银理财的理财资金投资绿色金融领域合计 348.07 亿元，增速达 28%。其中债券 321.86 亿元，项目类资产 7.79 亿元，基金及股权 18.42 亿元。

2025 年，子公司浦银理财新发布绿色金融 /ESG 精选主题产品共 5 款，重点关注清洁能源、绿色交通、生态环保等领域的资产配置。截至 2025 年底，合计存续规模 2.9 亿元，产品收益具有相对竞争力。

自 2025 年 5 月起，子公司浦银理财陆续推出绿色主题和绿色科技主题理财产品，侧重投资绿色金融、科技创新方向的固定收益类资产。

绿色信用卡

公司持续推动新能源汽车消费，上线全自动放款功能。截至 2025 年底，信用卡新能源车分期业务贷款余额达 292.61 亿元，较年初净增 181.73 亿元，其中全年累计放款 246.05 亿元。

截至 2025 年底，绿色低碳系列信用卡累计发卡 56.3 万张，带入新增账户 55.7 万。

构建绿色低碳专区，开展数据挖掘精准化判断低碳行为，编制碳减排核算方法，建立碳减排基线，形成标准化低碳方法学。截至 2025 年底，已上线 15 类低碳场景，其中 6 类场景完成自有方法学编制并通过专业机构进行评审，倡导绿色消费理念。2025 年，绿色低碳专区新增开通人数超 74 万人，绿色低碳任务新增完成超 2,339 万人次，通过信用卡持卡人绿色行为新增累计碳减排量超 1 万吨，相当于种植 55.87 万棵树。

绿色托管

截至 2025 年底，公司绿色产品托管规模 757.66 亿元，较年初增加 299.13 亿元，增幅 65%。支持“绿色低碳产业”升级，为上海申能、小鹏融租绿色 ABS 提供全生命周期资金监管；对国家、长江绿色发展基金及绿色普惠指数基金等加大持营，规模新增 283 亿元。

绿色基金

截至 2025 年底，子公司浦银安盛绿色金融业务总体规模超 60 亿元，绿色金融业务包括发行绿色金融主题产品和投向符合绿色理念企业发行的证券。

2025 年 1 月，浦银安盛资管作为管理人，成功发行境内证券交易所市场首单以环保企业可再生能源电价附加补助资金为基础的碳中和绿色 ABS，即光大绿色环保可再生能源电价附加补助资金 1 期碳中和绿色资产支持专项计划。

荣誉

“CFETS 0-5 年期气候变化高等级债券综合指数及挂钩基金产品创新项目”
“绿色普惠主题债券指数生态建设项目”
分别获得上海市委、市政府颁发的
2023-2024 年度上海金融创新成果奖二等奖、提名奖

荣获中央国债登记结算公司颁发的
“中债绿债指数优秀参与机构（中债绿债指数优秀承销机构）”

案例

子公司浦银金租 C909 飞机项目荣获上海金融创新成果奖

子公司浦银金租联合合作伙伴，实现国产 C909 飞机首次采用 SAF 航空燃油的飞行交付，同时也是航空公司首次在该机型上应用 SAF 燃料。与传统的航空煤油相比，使用 SAF 可降低最多 80% 碳排放。2025 年，项目荣获 2023—2024 年度上海金融创新成果奖三等奖，相关技术规范已被中国商飞纳入《中国商飞绿色发展报告》，成为后续国产民机绿色交付的重要参考标准。

绿色金融能力建设

行业交流与合作

2025 年，公司联合举办金融支持绿色转型发展与气候变化主题投资研讨会、“绿色金融力量：解码气候科学的投资机会”主题论坛，积极参与“一带一路”绿色发展国际联盟交流、金融监管座谈会、权威评级机构交流会等活动，并与中节能集团签署总对总战略合作协议，共同助力金融支持绿色低碳发展。此外，浦发银行、子公司上海信托参加 2025 年第四届绿色金融北外滩论坛，广州分行参与广州市绿色金融协会“3060 课堂”《工业低碳转型场景及融资服务模式》课程录制。

绿色金融研究

公司深耕绿色低碳转型领域，围绕绿色金融、转型金融、碳金融等深入开展行业研究，持续关注国家绿色低碳发展政策，及时研判产业行业发展趋势，动态制定客户经营策略及项目选择标准。

案例

深入调研以支持精准投放

为获取关键决策信息，推动业务高效审批与资产投放，公司对房地产、金属资源开采、电力、热力、畜牧业等行业开展调研走访，发布《光伏发电行业新政策对光伏发电项目授信的影响》等多篇自有研究报告，通过提前介入，充分掌握行业、企业和项目实际状况。

积极参与绿色金融及 ESG 领域研究

2025 年，公司持续深耕绿色金融与 ESG 领域研究，形成绿色外债业务试点、碳达峰碳中和行动、绿色低碳转型等方面的研究成果，积极参与银行间市场气候债券、生物多样性债券及巨灾债券研究，探讨债券机制设计和项目储备，助力公司以专业研究积极应对转型挑战、把握转型机遇。

绿色金融培训

为系统提升绿色金融专业能力，公司围绕政策前沿、业务实操与风险管理等，组织开展多层次、多维度的培训体系建设，持续夯实人才基础，赋能业务发展。

案例

开展绿色金融系列培训

2025 年，公司多次邀请第三方绿色评估机构专家开展气候适应债券、绿色债券等创新产品培训。3 月，邀请牛津大学 Ben Caldecott 教授与路博迈亚太区负责人 Charles Nguyen，围绕《全球应对气候变化和绿色金融领域最新进展》开展专题讲座，助力集团员工把握国际应对气候变化前沿趋势。6 月，聚焦商业银行投融资碳核算开展专题交流，内容涵盖绿色金融政策、绿色金融标准、绿色金融产品等，有效提升全行绿色金融服务能力。

在发布《上海浦东发展银行环境、社会和治理风险管理办法》及其操作规程后，公司就制度内容、系统功能先后组织全行线上视频培训，对 ESG 风险分类和重大 ESG 风险客户名单制管理要求、授信业务流程操作要求等进行详细介绍。

推行绿色运营

浦发银行建立健全环境管理体系，将绿色发展理念深度融入日常运营，通过推进绿色办公、强化全员生态环保意识，积极践行低碳工作和生活方式，持续提升环境风险防控能力。2025 年，总行外滩职场与浦发银行大厦职场均已获得上海质量技术认证中心（SQC）环境管理体系认证。总行本部首次启动并推进能源管理体系认证工作（中国质量认证中心 CQC），已完成《上海浦东发展银行股份有限公司能源管理手册》制订和发布。

绿色网点与建筑

公司致力于推广集绿色低碳、节能环保与智慧运营于一体的绿色网点建设，深耕“碳中和”网点和绿色金融示范网点，为客户提供更环保、低碳、高效的金融服务场所。网点建设严格遵循建筑节能、绿色材料选用、低能耗设备配置等核心设计原则，将绿色环保材料检测、室内空气治理等关键要求纳入网点工程建设指导性意见，以制度规范引领全流程绿色管控。

上海徐家汇支行、杭州德胜支行、上海张江支行等多家标杆网点开展“碳中和”评估先行先试，以点带面推动公司网点绿色创新与低碳运营转型。公司已在 13 家分行 146 个网点试点上线浦云碳控智慧用电管理平台，以科技手段赋能网点节能降耗，夯实绿色网点建设基础。

案例

杭州分行积极创建“碳中和”网点

杭州分行湖州安吉支行打造“两山理论绿色发展第一行”品牌，从屋顶分布式光伏发电、钙钛矿彩色立面光伏系统等 8 个方面推进网点绿色低碳建设。2025 年，该网点屋顶分布式光伏可满足 40-50% 的用电需求，并取得《联合国气候变化框架公约》和上海环境能源交易所的碳抵消证明，成为杭州分行首个“碳中和”网点，也是浦发银行系统内首家获得国际与国内双认证的“零碳”银行网点。此外，该网点通过金监局“碳中和”银行一星级网点复评。

绿色数据中心

在国家“双碳”目标和“东数西算”政策指引下，公司全方位融入先进绿色节能技术，在内蒙古和林格尔新区建设绿色低碳数据中心。

2025 年，公司和林格尔数据中心以“安全可靠、绿色低碳、智慧高效”为建设目标，通过引入间接蒸发冷却技术、氟泵空调技术、液冷技术等节能技术，充分利用自然冷却资源；结合余热回收、光伏发电、智慧照明等能源调配技术，尽可能减少用能总量；借助 AI 调控技术优化运行控制逻辑，提高数据中心能源利用效率。和林格尔数据中心预计可实现电能使用效率（PUE）不高于 1.194、水资源使用效率（WUE）不高于 0.81，达到行业优秀水平。

公司信息中心两项设备设施升级改造项目申报了上海市黄浦区节能降碳示范项目，所获补贴及政策支持有助于扩大设备设施改造范围。

绿色低碳办公

公司发布绿色低碳办公倡议，号召全行牢固树立节能观念，积极推动资源循环利用，大力弘扬勤俭节约风尚，全面践行简约适度、绿色低碳的工作方式，彰显绿色发展底色。

提供绿色出行支持

公务车辆优先选择新能源汽车。2025 年，公司共报废燃油车 77 辆，购置新能源汽车 84 辆；自有交通工具能源消耗 55.58 吨标煤。

上海总行为员工提供通勤班车与地铁站接驳巴士，鼓励低碳出行，全年共开行通勤班车线路 2 条。

持续推进新能源充电设施建设 ，为上海总部办公大楼和一级分行办公大楼配置各类新能源充电桩。

深化绿色办公与运营减耗

提高电子表单管理水平，实现业务凭证、客户回单及客户账单的电子化管理，大幅减少纸张消耗。

通过推行无纸化办公、优化流程与强化电子审批，总行本部全年减少约 2,000 包纸张采购，减少纸张消耗约 2 吨。企业宣传手册等部分宣传物料印刷使用环保纸张、环保油墨，并标注可循环标志。

推出“浦大喜奔”卡系列数字卡产品，主推数字卡介质，减少物料使用。

推进数智印章应用，实现跨地域人工用印，有效缩短业务时效。

推行数智化与精细化管理

能耗监测管控方面，夯实自身运营碳排放核算体系化、数字化建设，积极组织推进全辖机构网点（含租赁房产）的能耗开户工作，全面覆盖总分行各级机构及子公司；推进全行重点用能设备的建档核查试点工作，提升能效管理数字化水平，已在 29 家分行上线；总行本部实现各职场办公场所与食堂水、电、气分项计量，提升精细化管理水平。

节能改造提效方面，总行办公楼地下车库完成数智化节能改造及智能照明系统建设，通过差异化控制策略实现按需照明与高效节能；优化空调、照明及饮水机启闭管理机制，月均燃气用量同比下降约 15%，电力消耗量同比下降 6%，能源中心费用同比下降 3%。

打造绿色科技与数据平台

自主研发浦云碳控智慧用电管理可视化平台，与后勤管理系统能源及碳核算模块数据对接，依托金融科技减少碳排放。

案例

新版行服使用环保面料践行循环经济

2025 年，公司为员工提供可循环、可降解材料制成的新版行服。行服里布采用源自天然棉籽绒的铜氨纤维，废弃后可自然分解；纽扣以回收 PET 塑料瓶为原料再生制成；拉链采用废弃塑料瓶再生的布带。新版行服有效降低了对原生资源的依赖及全生命周期的碳排放，是推动循环理念落地实施的一次有益实践。

首次参加黄浦区虚拟电厂需求响应项目

2025 年 8 月，本部职场主动参与黄浦区虚拟电厂需求响应项目。通过关闭部分空调热泵机组与公共区域照明，1 小时内降低大楼功耗约 350 千瓦，有效实现节能降碳。响应过程平稳可控，未对大楼运营与正常办公造成影响，并为公司今后持续参与虚拟电厂项目积累了实践经验。

子公司上海科创银行积极参与商旅供应商试点

子公司上海科创银行积极构建绿色商务出行体系，通过参与商旅供应商试点，提前 2 个月启用数电火车票，减少固体废物产生；并依托差旅供应商提供的电动汽车及共乘服务，全年累计实现碳减排 13,773 千克，减碳量较 2024 年增长约 34%。

绿色生态文化

绿色文化宣贯

公司通过举办绿色专题培训、发送邮件通知、张贴宣传栏海报等形式，开展全员节能降碳宣传教育，引导员工树立“绿色办公从我做起”的自觉意识。2025 年，公司开展环保培训 2 次。

案例

召开绿色运营碳核算工作专题培训

2025 年 7 月，公司组织全行自身运营碳核算工作专题培训，邀请第三方机构指导，总、分行及子公司负责人参会。培训深化了参训人员对核算边界、排放源识别、数据质量要求等关键标准的理解与应用，为全行绿色低碳减排目标制定打下坚实基础。

开展 2025 年全国生态日主题活动

总行本部围绕“绿色餐饮”与“低碳办公”主题，推行“半份菜”“自带杯优惠”“设置周末集中办公区”“午休时段关闭非必要照明”等措施，累计 23,726 人次参与活动，有效推动了绿色生活与办公理念的普及。

生物多样性保护

公司积极投身生物多样性保护实践，通过资金支持、员工参与、项目共建等多种方式，在植树造林、流域治理、物种栖息地保护等领域开展了一系列公益行动，为生物多样性保护贡献企业力量。

案例

参与保护母亲河行动

浦发银行联合共青团甘肃省委、甘肃省青少年发展基金会，在兰州市七里河区开展“共筑生态屏障，守护绿水青山”保护母亲河植树活动，累计种下万株树苗，以实际行动践行绿色发展理念。

案例

参与保护洪湖生态多样性

浦发银行主动参与武汉洪湖流域综合清洁治理行动，捐赠资金用于渠道清淤、污水治理、排口水质改善等工作，并组织干部员工深入社区开展环保宣传，提升公众环保意识，促进源头减排。经综合治理，洪湖水质持续向好，正朝着“保Ⅳ类、进Ⅲ类”的目标推进，助力洪湖流域加快实现“两年见成效、五年大变化”的生态承诺。

子公司浦银安盛“零碳家园”计划守护生物多样性

2025 年 7 月，子公司浦银安盛“零碳家园—火溪河流域综合保护与发展”项目入选生态环境部宣传教育中心“2025 年企业 ESG 优秀实践案例”。项目支持巡护员在关坝村、和平村及涪林源布设 52 个相机点位，记录到大熊猫、金猫、林麝等数十种珍稀物种；组织开展森林巡护，覆盖关坝自然保护小区等地共 10,990 公顷；参与全民管护活动，共计 25 人次参与川甘陕三省联合巡护。

发展篇

聚力创新驱动，支持实体经济发展

浦发银行坚持以服务实体经济为根本宗旨，以创新为引擎，深化战略与业务实践融合。纵深推进数智化转型，做强数字金融；大力发展科技金融，精准赋能科技创新；深度融入国家战略布局，结合区域禀赋提供差异化金融支持；助力上海“五个中心”建设，打造上海金融名片。公司致力于成为实体经济长期、稳定、可信赖的金融伙伴，以创新产品与服务为金融强国建设贡献坚实力量。

我们支持联合国可持续发展目标
(Sustainable Development Goals, SDGs)

专题

科技赋能，数智化转型谱新篇

浦发银行以数字技术与数据要素为核心驱动，坚定推进“1-5-5-5-4-3-N”数智化战略体系，聚焦五大赛道，构建“五数”经营新模式，打造五大体系，实施四大策略，夯实三大保障，全面释放数智化生产力。2025 年，公司在数字产品、人工智能应用、数字运营、数字风控、数字基建五大领域协同发力，多项成果荣获金融科技发展奖，人工智能规模化应用成效显著，为业务高质量发展提供了坚实的数智化支撑。

浦发银行坚持金融服务实体经济的根本宗旨和以人民为中心的发展思想，围绕做好金融“五篇大文章”和服务好上海“五个中心”建设，以数字技术和数据要素为关键驱动，坚定推进“1-5-5-5-4-3-N”数智化战略体系。聚焦科技金融、供应链金融、普惠金融、跨境金融、财资金融“五大赛道”；加快构建数字基建、数字产品、数字运营、数字风控、数字生态“五数”经营新模式；着力打造客户经营与服务体系、数据经营管理体系、智能化的大运营体系、产品创新和服务体系、风险管理体系“五大体系”；科学谋划并实施区域策略、行业策略、线上化策略、数智化创新策略“四大策略”；持续夯实组织保障、资源保障、政策保障“三大保障体系”，丰富完善各领域经营管理配套措施，调优生产关系，释放生产力。

2025 年，公司强化数智化创新策略，信用卡核心系统重构及分布式建设项目、基于多模态大模型的企业级知识资产体系建设、“抹香鲸”科技金融数智化体系创新实践分别获得中国人民银行 2024 年度金融科技发展奖一等奖、二等奖和三等奖。

浦发银行数智化战略体系

建设数字产品体系

公司积极推进数字产品建设，着力打造五大超级产品，形成贯穿客户旅程、全生命周期的产品谱系。

浦闪贷	打造全流程线上服务闭环，通过 APP 完成额度测算、申请、审批、放款全流程操作，新用户平均 10 分钟获批，资金实时到账，为个人消费提供支持。
浦科贷	基于企业画像智能匹配“浦科贷”系列产品，为科技企业提供融资支持。
浦链通	通过新技术赋能、在线化服务、场景化融合和生态化构建，为产业链核心企业及其上下游企业提供可得易得的供应链金融服务。
浦惠贷	通过大数据、人工智能等数字技术，实现贷款申请、审批、放款全流程线上化，大幅提升小微企业融资效率。
浦赢并购	构建“投行 + 组合融资”双引擎驱动模式，以数智化引领为底座，以生态化协同为载体，依托战略引领、机制提效、专业赋能、创新驱动四大支撑，全新打造并购金融服务体系。

创新人工智能应用

公司以人工智能全面应用创新为驱动，2025 年成立总行人工智能中心，通过构建千卡智算基座、建设企业级知识资产管理体系、推动人工智能规模化应用等举措，系统性推进智能服务升级与生产力重塑。

构建千卡智算基座

2025 年完成全栈国产化千卡算力集群建设，融合智能拓扑、高速组网、混合并行、分级容错等关键技术。

建设企业级知识资产管理体系

围绕知识资产的定义、形成、认定、存储和应用五大步骤，形成知识资产全生命周期管理方法论，沉淀知识资产 6.1 亿字，含知识文档超 4 万篇，FAQ 问答对超 12 万个。

推动人工智能规模化应用

通过智能问答、智能表单、智能营销、交互式报告、财务分析、行业研究等企业级 AI 组件支撑业务多领域发展。在智慧营销、智慧经营、高效运营、数智风控、智能管理五大领域落地超 200 个智能应用，累计大模型整体调用量超 5 亿次；初步实现“人工智能 + 金融”在多领域业务的规模化应用。

案例

发布《“人工智能 +”应用规划白皮书 1.0》

2025 年 3 月，公司举办以“数绘浦发 智启未来”为主题的“人工智能 +”发布会，联合华为、阿里云、火山引擎共同发布《“人工智能 +”应用规划白皮书 1.0》，系统阐述公司在大模型应用体系、基础工程、知识资产、应用创设和安全管理等方面的技术探索和实践方案。

发布《浦发银行人工智能实施行动计划（2026）》

2025 年 12 月，公司召开数智化成果展示及人工智能实施行动计划（2026）发布会，发布《浦发银行人工智能实施行动计划（2026）》，明确提出将通过工程化实施保障，加速 AI 从单点场景迈向规模化应用，打造全新的智能金融服务模式，充分发挥新质生产力效能。会议同期组织开展数智化转型系列培训宣贯暨人工智能应用大赛，通过“赛训结合”模式进一步强化全员 AI 意识，提升基层员工 AI 素养，推动人工智能与金融业务深度融合，将技术创新转化为业务发展的生产力。

提升数字运营效能

公司致力于通过数智化提升运营效能与客户体验，优化产品流程，创新获客活客模式，有效对接需求，快速迭代产品，持续提供优质金融服务。

打通全渠道立体运营链路

推动线上线下联动拓客促活，实现流量月活跃用户数向财富资产管理规模和贷款管理规模的高质量价值转化。

建设数智运营服务与作业平台

将“AI+ 企架”双轮驱动模式嵌入基础运营转型，整合运营一线员工常用系统，贯通线上线下渠道，推动运营体系创新升级。

打造公司系统级规模化 AI 智能工厂

承接基础运营集约化生产及供应链金融、零售信贷、企业信贷、普惠业务等业务板块人机协同处理任务，快速搭建集约化、标准化、智能化工厂流水线。

深化运营 AI 应用

赋能司法查询、支付结算、外汇、对公开户等业务，实现精准解析、自动处理与智能审核。

全面拓展 RPA 应用

推出 9 大助手套餐、超 100 项可复用应用；通过“RAP 管理驾驶舱”实现效率与产能可视化管控。

强化数字风控能力

公司持续强化数智化风险管控，升级客户风险预警工具和规则，构建一体化线上闭环管理预警体系，运用大数据与人工智能技术完善风险监测、计量与定价管理，全面提升风险预判与经营质效。

构建数智化风险监控体系

充分运用大数据、人工智能技术，建设数智化风险监控模型，建立监测运营闭环管理体系，提升风险监测成效；利用数智化技术精准计量风险成本，提升抗波动储备和经营风险能力。

优化风险成本计量与定价机制

通过专业化、集中化管理，优化数智化预期信用损失工具，量化各产品科学定价，提升风险成本管理质效。

强化新型业务智能风控

针对新型业务的风险识别与评估，强化模型评审机制，对模型运行中的风险迹象开展自动化智能监控，并及时调整模型参数。

加速数字基础建设

公司立足自主可控，统筹企业级架构、数据中心、金融云等 IT 基础平台及防护体系协同建设，构筑架构扎实、系统贯通的数字基建底座，为业务流程优化与业务场景快速落地提供坚实的技术支撑和体系化保障。

推进企架工程实施

以企业级架构为核心引领，推进应用、数据、技术、安全及架构治理体系的系统性提升。以十大业务能力中心建设为核心组织方式，推动前中后台能力协同联动，完善跨中心能力对接与协同机制，构建覆盖全行的业务能力体系。

推动重点领域架构重塑

启动统一执行人管理能力、统一机构管理能力、企业级合约管理能力、企业级定价管理能力、企业级产品管理能力、交易核算分离六大基础能力建设。明确“企架五层楼落地实施体系”，在重点赛道实现产品快速装配、流程全面贯通、多维数据视图、AI 深度嵌入等全新企业级架构能力，形成以模型化驱动的研发实施新工艺体系，以重点赛道带动全行企业级架构逐步建成。

统筹各类重大系统建设

立足企业级架构、人工智能和安全可控要求，促进新技术应用。实施过程精益管理，促进软硬件资源利旧，实现降本增效。形成数据中心、网络、安全、终端、域控“五大领域”融合方法论及科技服务套餐。

全行数据中心建设

推进和林格尔数据中心建设，该数据中心按照大规模、低成本计算中心的定位，规划主要承载非实时算力需求。建成后将与上海、合肥共同形成“三地多中心”格局、实现云平台统一纳管的智算集群，形成端到端全场景覆盖的智算基座。同时在上海、合肥扩大租赁数据中心规模，扩充数据中心资源。

科技金融

浦发银行紧扣国家战略，将科技金融作为“五大赛道”之一重点布局，以“耐心资本”为基石，以“数智金融”为引擎，围绕科技企业特征，通过自主研发的“科技五力模型”等数智化工具，实现科技企业“知产”变“资产”，精准助力关键核心技术攻坚，加速科技成果转化。公司在集团层面打造“商行 + 投行 + 生态”一体化服务模式，构建起“股、债、贷、保、租、孵、撮、联”综合金融服务体系，为科技企业提供从初创孵化、成长加速到成熟上市的全生命周期陪伴，以生态赋能推动科创产业协同发展，致力成为科技企业“首选伙伴银行”，为新质生产力发展注入源源不断的金融活水。

治理

治理架构

公司建立健全科技金融组织体系，形成“集团大科创 + 科技金融专班 + 总行科技金融部 + 分行科技金融部 + 科技（特色）支行”的组织架构，成立中国首家专注于科创领域的科技银行——上海科创银行，提升集团全周期、综合化、一体化经营效率。公司在全国设立了 510 家科技（特色）支行，为科技企业提供广泛专业的金融服务。

专业技能和能力建设

公司董事会成员具备法律、经济、金融、财务等多领域专业背景，多位董事长期从事银行经营与金融机构治理工作，在科技金融及 ESG 相关业务实践中积累了丰富经验，能够从专业视角评估科技金融相关风险与机遇。董事会将科技金融和可持续发展内容纳入董事履职安排，结合董事调研和专题交流，加强对科技金融相关工作的监督与指导，不断提升董事会 ESG 治理质效。

报告与监督机制

董事会负责决定公司包括科技金融在内的可持续发展相关战略规划与基本管理制度，审议包括科技金融在内的可持续发展相关议案。董事会战略与可持续发展委员会（普惠金融发展委员会）负责审议公司包括科技金融在内的可持续发展相关战略规划与基本管理制度，审议高级管理层包括科技金融在内的可持续发展相关情况报告，监督、评估包括科技金融在内的可持续发展相关战略执行情况。

2025 年，董事会审议通过了《2024 年年度报告的议案》《关于 2025 年半年度报告的议案》，审阅了《2024 年度战略执行情况分析报告》，对科技金融经营管理及战略执行情况进行了审阅和监督。

战略

风险

风险描述	潜在影响	影响的时间范围
传统的评审体系与风控模型在精准评估科技企业技术的先进性、商业模式的可行性及未来发展前景方面尚有提升空间，可能造成金融服务与企业需求匹配度不足，并带来潜在信用风险。	风险评估与定价难度增加可能影响业务审批效率，对服务扩张速度形成一定制约，同时也对公司管理科技金融信用风险提出更高要求。	短中期
服务早期科技企业可能因其轻资产、高研发投入等特点，使银行机构在贷前调查的专业性、贷后监控的持续性等方面面临相关挑战。	可能对科技金融业务的成本收入比产生影响，在短期内对业务利润空间形成一定考验。	短中期

机遇

机遇描述	潜在影响	影响的时间范围
国家及地方政府通过提供贴息补助、税收优惠及实施差异化监管考核等一系列政策，系统性支持商业银行发展科技金融，为银行创新金融产品与服务模式创造了更为包容的制度环境和政策保障。	有助于公司降低资金成本与风险成本，提升科技金融业务的风险定价能力，推动相关业务稳步扩展，增强整体盈利的稳健性，并促进公司深度融入国家创新体系建设。	短中期
科技企业作为新质生产力发展的重要力量，其技术研发、成果转化及规模化发展等全生命周期各阶段均存在持续、多元的融资与服务需求，这为商业银行拓展优质客群、优化信贷结构提供了广阔的市场空间。	公司建立科学有效的风险管理体系，自主研发“科技五力模型”评价体系及“科技金融雷达”系统，实现精准刻画科技企业画像、科学评估科技企业价值，跨前服务更早、更小、更新的科技企业，并协同集团科创资源提供综合化金融解决方案，有助于与科技企业建立深度合作关系，获取长期稳定收入，更好地实现与国家创新驱动发展战略的协同推进与长期共赢。	短中长期

战略和执行

公司将科技金融作为数智化战略主赛道，创设“商行 + 投行 + 生态”“股、债、贷、保、租、孵、撮、联”一体化综合服务模式，推进“集团大科创”一体化协同发展，持续开展科技金融服务、模式和机制创新，构建服务科技创新主体全生命周期发展的多元化、接力式金融服务体系，深度赋能科技企业创新发展。

数智聚力赋能，多维度提升科技金融服务能级

公司构建科技金融业务数智化支撑体系，为业务规模化、精细化发展提供核心数字动能。

- 数智拓客方面，科技金融数智平台“抹香鲸”升级 3.0，集成商机分析、营销追踪、产品测额等多种功能，拓客超 7,000 家企业，全方位提升科技金融数智化核心竞争力，荣获中国人民银行“2024 年度金融科技发展奖”三等奖。
- 科学评价方面，打造“科技金融雷达”，构建看企业、看市场、看区域、看赛道能力，自主研发“科技五力模型”评价体系，实现精准刻画科技企业画像、科学评估科技企业价值，支撑信贷筛选、风险定价、融资匹配等核心环节，助力超 6,900 家企业获得超 2,400 亿元授信，为科技企业提供精准服务。
- 产品服务方面，研发“浦科贷”产品体系，以数智风控驱动超级产品“浦新贷”，最快支持 T+1 日完成从授信申请、线上审批到在线提款的全业务流程，大幅提高科技企业贷款效率及贷款获得率。

创新服务模式，高效能实现科技企业一站式服务

- 公司完善集团协同创新机制，打造“集团大科创”服务模式，紧密协同上海科创银行、上海信托、浦银国际、浦银理财、浦银金租等子公司做好服务接力，建立了涵盖客户生态、业务模式、产品体系、数智建设、机制配套保障等全方位的“集团大科创”战略蓝图，实现企业的“一个客户，多个产品，一家集团，一站式服务”，在行业内率先形成覆盖科技企业全生命周期的“股、债、贷、保、租、孵、撮、联”一体化综合服务体系，以高效能创新，开展全周期、梯度化服务。
- 公司围绕投资机构“募投管退”全周期，通过数智化创新形成差异化产品工具。丰富企业级“科技金融雷达”应用，打造数智化工具“基金雷达”“项目雷达”，构建百万量级科技企业项目库，可根据投资机构募资需求和投资赛道偏好，通过多维指标筛选，智能推荐相匹配的 LP 资源。创新推出专属投后管理产品“投后管家”，提供“资金管理 + 生态服务”一体化解决方案，提升私募基金客群的服务质量与合作黏性。

深化生态经营，筑牢科技创新成长沃土

公司紧密链接“政学研产金”生态伙伴，聚合创新生态赋能，助力科技成果转化，构建科技金融生态服务品牌。

- 在上海打造“外滩 FTC”孵化创新社区，累计注册企业 70 余家，举办特色活动近 900 场，与 8 家高校院所及实验室、60 余家投资机构、11 家专业协会机构达成合作挂牌意向，建设上海金融科技高地，形成银政合作范式。
- 与国内知名高校联合开展科学家创业营，并发布科学家创业支持计划，首期服务 34 位科学家，助力其从科研人到创业者转型。
- 深化与工信部战略合作，通过产融平台“金融服务超市”为企业提供融资支持，加入中国电子信息产融合作工作委员会，持续为产业高质量发展注入浦发动力。
- 拓展与保险机构合作。与中国太保、中国人保等保险企业合作，推出“电子信息产业银保联动专项方案——浦研芯保通”，创新探索贷保联动新模式。
- 打造深层次产业交流合作平台，创新“科技会客厅”特色生态服务，以 1,800 余场产业主题活动，链接生态伙伴和科技企业近 10 万家。
- 开展“科技 - 产业 - 金融”研究创新，与新华社中经社合作发布“科技金融 - 战略性新兴产业指数报告”，与国内知名高校合作开展国家自然科学基金课题研究。
- 深度参与金融和科技领域论坛，作为战略合作伙伴加入“2025 浦江金融与发展论坛”，与各界探讨在新质生产力时代人工智能、大数据、云计算、区块链等新兴技术的应用；同时，作为行业合作伙伴加入“2025 腾冲科学家论坛”，围绕推动产业链、创新链、资金链和人才链四链融合，探索新动能、新产业和新使命，发挥金融对科技创新和产业进步的支持作用。

案例

支持“复旦大学 - 浦发银行 F-LAB 科学家创业营”

公司携手复旦科创基金发起“F-LAB 科学家创业营”，致力于打通科研成果转化的“最后一公里”。作为特别支持单位，公司深度参与课程设计，围绕技术估值、投融资对接等核心环节，为硬科技企业提供系统性支持。创业营以“创新链、人才链、资金链、产业链”四链融合为核心，致力于培育全球领先的“硬科技”标杆企业，推动更多原创性成果从高校“上书架”走向市场“上货架”。公司依托“复旦大学 - 浦发银行 F-LAB 科学家创业营”等平台，设立“浦发银行科学家支持计划”，为科研工作者提供从技术转化、创业孵化到产业落地的全方位赋能。

财务影响

公司积极把握科技金融发展机遇，持续将科技金融作为企业级战略纵深推进，2025 年，科技金融贷款规模（中国人民银行统计口径）10,470.92 亿元。2026 年，公司将持续深化“集团大科创”战略，优化科技金融产品服务，提升科技金融客户经营能力和数智化能力，推动科技金融业务稳健发展，科技企业贷款规模持续增长。“十五五”期间，公司将以全球化为视野，以数智化为引擎，以生态化为纽带，提供全生命周期综合金融服务，致力于成为科技企业“首选伙伴银行”，科技贷款规模与市场影响力持续保持同业领先。

影响、风险和机遇管理

公司坚守科技金融业务合规风险底线，聚焦问题导向，强化全流程风险管理。构建“事前”“事中”“事后”合规内控风险管理思路，形成管控闭环。“事前”以“制度嵌入”明确监管及风险合规要求，将重要流程嵌入系统管控，通过合规宣导与培训，筑牢合规内控基础；“事中”通过科技金融常态化系统模型监测及现场检查，形成风险发现及化解的预警监测管理机制；“事后”根据检查、监测情况强化整改，并重视基层反馈的痛点和难点问题，及时进行制度和系统优化，形成内控管控闭环。

贷前

通过“科技五力模型”和“财务甄别工具”评级体系，评估科技企业综合成长潜力和财务风险。

贷中

通过天眼监控功能对科技金融业务开展常态化监测，实现对指定客群的每日风险监测和风险实时推送，及早识别和化解客户风险。

贷后

通过天眼“看赛道”功能对科技金融业务及重点创新产品的投放规模、资产质量、风险收益以及科技金融客户首贷即坏、资金流向等进行监测和风险预警。并对出现实质性逾期、不良的客户逐户分析原因、评估策略，提出策略优化建议，推动准入策略持续完善。

指标与目标

2025 年，公司坚持以数智化驱动科技金融高质量发展，科技金融贷款规模（中国人民银行统计口径）10,470.92 亿元，服务科技企业超 25.6 万户，服务的全国科技企业上市公司超八成，在中国人民银行首次“科技金融服务质效评价”中获评“优秀”，位列股份制银行第一。2025 年，公司荣获《证券时报》颁发的“2025 年度科技金融服务银行天玑奖”；荣获《第一财经》颁发的 2025 年第一财经金融价值年会“最佳科技金融银行”。

指标	管理目标	2025 年进展
科技金融贷款余额	较上一年实现增长	超万亿元，实现了同比增长
科技金融客户数	较上一年实现增长	超 25.6 万户，实现了同比增长

科技金融产品和服务创新

公司以“全周期、多融通、数智化、可定制”为着力点，打磨浦科“5+7+X”产品体系。“浦创贷、浦投贷、浦新贷、浦研贷、浦科并购贷”五大拳头产品，覆盖企业关键融资需求；科技金融服务体系 2.0 聚焦科技企业在不同发展阶段的七大高频场景，为科技企业提供高精度、贴身式、综合化的“金融 + 非金融”服务，精准覆盖企业 A 轮融资、中试验证、数字化转型、专精特新数字金融、数据资产、上市公司科技并购、出海跨境金融等关键场景；产品“X 定制”模式精准适配多元场景需求。

科技企业贷款

2025 年

科技金融五大拳头产品贷款规模快速增长，余额超 **1,400** 亿元

服务客户超 **5,900** 户

- **浦创贷**：针对初创期、种子期、孵化期科技企业，以“看人才、看技术”为特色，重点支持优质人才创业场景。
- **浦新贷**：面向专精特新、高新技术等科技资质企业，根据企业的科技投入、转化、成果及产出等创新要素，结合企业成长性、创新力等多维评价，打造科技成长企业的“信用现金流”。
- **浦研贷**：专项支持企业创新研发，专业强、期限长，适配科技企业各类研发场景，为科技企业研发攻坚提供关键资金支持。
- **浦投贷**：创新全现金流测算模型，覆盖天使轮、A 轮、B 轮等投融资场景，挖掘细分领域独角兽企业，与投资机构建立联动合作机制，有效引入优质被投科技企业资源。
- **浦科并购贷**：优化传统信贷逻辑，关注科技企业股权价值，发布浦科并购贷 2.0，创新打造“专项额度 + 撮合 + 贷款”综合服务模式，推动科技企业并购贷款试点业务规模超 200 亿元，位列股份制银行前列。

2025 年末至 2026 年初，浦发“科创朋友圈”迎来上市爆发，浦发银行以“商行 + 投行 + 生态”的综合服务模式，陪伴和支持多家硬科技企业实现从研发攻坚到市值破千亿的跨越，成功登陆境内外交易所。

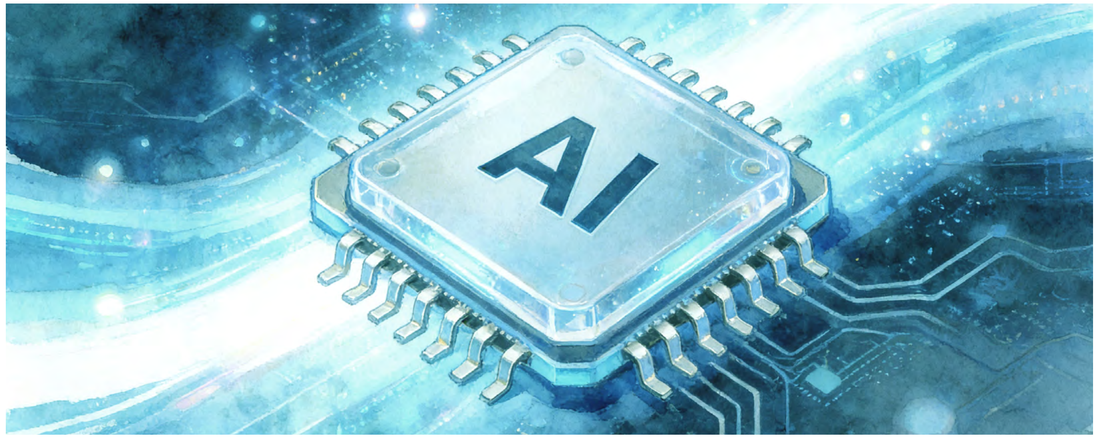
案例

浦发银行护航摩尔线程闯关科创板

2025 年 12 月 5 日，被誉为“国产 GPU 第一股”的摩尔线程正式在科创板上市。2024 年，摩尔线程处于 GPU 技术攻坚的关键节点，现金流开始面临严峻考验。浦发银行在了解到企业需求后，迅速与企业建立联系并成立攻坚小组，学习企业技术路线与产品特性，量身打造“浦研贷”服务方案，高效推进服务落地，提供首笔 5 年期资金支持，有效缓解了企业高强度研发投入的资金压力，为关键技术突破筑牢坚实资金根基，也为双方深化合作奠定信任基础。在企业推进上市过程中，浦发银行不仅承担募集资金监管职责，还将服务延伸至全球司库管理、供应链金融、高端人才金融等领域，形成覆盖企业经营全链条的综合金融支持。

“集团大科创”助力壁仞科技成功登陆港交所

浦发银行自 2024 年起为壁仞科技提供数亿元综合授信支持。2025 年 3 月，壁仞科技 D 轮融资中上海国投先导基金 5 亿元投资款落地浦发银行，创上海国投首笔直投项目纪录。浦发银行协助该企业完成跨境资金集中运营管理业务备案登记，助力其实现境内外资金高效归集与灵活调配。2025 年 12 月，子公司浦银国际作为承销商参与壁仞科技 IPO，助力其资本市场进程。



案例

打造新质生产力企业并购典范

浦发银行发挥战略性新兴产业服务体系的专业优势，为某具身智能第一梯队企业量身定制“浦科并购贷”专业并购方案与完整的贷款资金安排，为科技企业通过并购重组实现产业整合提供了成功范本。此案是“新国九条”及“并购六条”发布后，具身智能企业在科创板的首单收购案例，获得了市场各方的高度关注与评价。

“浦投贷”为青岛某海洋科技企业注入发展动能

浦发银行突破传统担保模式，以青岛某海洋科技企业扎实的股权融资背景为基础，为其定制“浦投贷”综合服务方案，提供 1,000 万元信贷支持其创新研发与产能扩张，并借助政策贴息红利有效降低企业融资成本，陪伴企业跨越成果转化与规模成长的关键阶段。

科创债券

发行科创债券

2025 年，公司发行“上海浦东发展银行股份有限公司 2025 年第一期科技创新债券”，发行规模 150 亿元。募集资金投向《金融“五篇大文章”总体统计制度（试行）》中规定的科创领域，包括发放科技贷款、发放科技相关产业贷款、投资科技创新企业发行的债券等，专项支持科技创新领域业务。

科创债券承销

截至 2025 年 12 月末

承销科创票据	承销科技创新债券
95.87 亿元	422.17 亿元

投资科创债券

2025 年

公司自营投资科技创新主题债券	投资规模	同比增长近
319 笔	536 亿元	300%

投资科技金融主题 ABS	同比增长
14 亿元	69%

综合性金融服务

2025 年 5 月，公司发布“浦发银行一二级联动金融科创债篮子”，为市场提供更加全面、便利、高效的金融科创债投资交易选择。

科创投资基金

子公司上海信托设立“浦创华章”科创直投基金，主要投向新一代信息技术、高端装备制造、新能源、新材料等国家战略新兴产业及前沿技术领域。基金构建高效联动服务机制，为科技企业提供立体精准的综合服务；创新引入“认股选择权”模式，为高成长性企业打造灵活弹性的合作空间。基金的设立进一步补全了公司一体化综合服务体系，实现从债权到股权的无缝衔接与持续支持，陪伴企业穿越成长周期。

其他科技金融工具

科创租赁

子公司浦银金租围绕战略新兴产业、高新技术企业等科技赛道客户，充分发挥“浦科租”产品优势，差异化推动新旧发展动能转换，助力传统行业科技创新与技术升级。积极服务科技型企业资产盘活需求，2025 年累计实现投放 372.62 亿元。

科技主题产品及科创相关指数

子公司浦银安盛围绕“全球科创家”品牌，于 2025 年布局科创综指增强、数字经济及国证港股通科技指数等多只科技主题产品；积极发挥指数研发优势，协同总行发布上海清算所 AAA 科技创新债券指数及上证科创板创新成长策略精选指数。

案例

子公司浦银理财积极参与科技金融

子公司浦银理财积极布局“科技五力模型”主题、科创指数挂钩、绿色科技双主题、科技成长策略含权主题等产品。截至 2025 年 12 月末，浦银理财的理财资金投资科技金融领域合计 882.46 亿元，科技金融相关产品存续规模 80 亿元。

数字金融

浦发银行将数字金融作为驱动高质量发展的核心引擎，通过数字基建、数字产品、数字运营、数字风控、数字生态协同建设，系统重塑业务与组织能力；坚守科技伦理，以安全可靠的金融科技能力，深度赋能“五篇大文章”和“五大赛道”，构建开放创新的智慧金融生态。

治理

治理架构

公司设立数字化转型领导小组，下设领导小组办公室，制定《上海浦东发展银行全行数字化转型领导小组工作规则》，明确数字金融组织架构和各部门职责。数字化转型领导小组受总行党委直接领导，负责统筹推进数字化转型实施落地，组长由董事长担任，副组长由副董事长、行领导担任，成员由五大赛道牵头部门、重点业务部门、各业务条线牵头部门、数字化转型主要支撑部门的负责同志组成。

数字化转型领导小组主要职责

- 持续完善全行数字化转型布局和设计，组织开展整体架构与组织优化，以及机制设计等工作。
- 全力推进全行数字化转型，在数智化战略指引下，明确全行数字化转型的整体规划和实施路径，加强组织领导与统筹协调，推动跨条线协同，培育营造创新创意氛围，促进重点任务落地实施。
- 推动建立健全数字化转型的配套保障机制，统筹协调预算计划、资源配置、成效评价等工作，促进业务、技术和数据深度融合。
- 负责协调推动解决全行数字化转型过程中的其他整体性、系统性和全局性的重大问题和难点问题，审议重要方案、重大任务、重点项目等，并按需提交总行党委会、行长办公会等机构研究决策。

2025 年，在数字化转型领导小组指导下，数字化转型领导小组办公室制定年度数字化重点任务清单，并组织各部门细化责任分工、时间安排和成效指标。通过每季度跟踪任务进展和指标达成情况，及时识别问题、提示风险，推动工作动态优化，确保数字化转型按计划推进。

公司发布《上海浦东发展银行信息科技管理委员会工作规则》《上海浦东发展银行企业级架构工程项目组议事规则》等制度，健全数字金融科技决策机制，提升决策的规范性和一致性。

专业技能和能力建设

董事会成员具备法律、经济、金融、财务等多领域专业背景，多位董事长期从事银行经营与金融机构治理工作，在数字金融及 ESG 相关业务实践中积累了丰富经验，能够从专业视角评估可持续发展相关风险与机遇。董事会将数字金融和可持续发展内容纳入董事履职安排，结合董事调研和专题交流，加强对数字金融相关工作的监督与指导，不断提升董事会 ESG 治理质效。

报告与监督机制

董事会负责决定公司包括数字金融在内的可持续发展相关战略规划与基本管理制度，审议包括数字金融在内的可持续发展相关议案，监督、评估包括数字金融在内的可持续发展相关战略执行情况。

2025 年，董事会审议通过了《2024 年年度报告的议案》《关于 2025 年半年度报告的议案》，审阅了《关于信息科技管理委员会 2024 年工作总结及 2025 年工作重点的报告》，持续关注数字金融经营管理情况，提升数智化治理质效。

战略

风险

风险描述	潜在影响	影响的时间范围
数字金融领域技术迭代和业务演进节奏较快，相关投入通常具有一定的前置性和探索性，部分项目在较短时间内的收益转化存在不确定性。	信息科技建设、系统升级及研发投入等数字金融相关投入可能对成本费用形成阶段性增加。	短中期
数字金融技术的广泛应用在提升经营效率的同时，也伴随着网络安全、模型偏差、算法黑箱、合规使用等风险，对商业银行的风险管理提出了更高要求。	若相关风险管控不到位，可能对决策公平性、业务稳定性及合规性带来一定影响。	短中长期

机遇

机遇描述	潜在影响	影响的时间范围
国家积极支持数字化发展，监管机构要求金融机构以数字技术与数据要素为驱动，提升服务质效，并发挥人工智能的创新引领作用。这为商业银行数字化转型提供了清晰的顶层设计与政策导向。	明确的政策方向有助于公司加速数智化转型的统筹推进与资源投入，获得科技创新领域的市场先机，形成新的竞争优势。	短中长期
数字技术的广泛应用正在重塑商业银行的运营与风控模式，银行可在优化运营流程、降低风险成本的同时，驱动传统产品与服务体系转型升级，拓展金融服务边界与客群覆盖广度。	数字技术的深入应用有助于公司降低运营成本与风险成本，提升经营效率与人均产出；产品与服务的创新升级可增强客户黏性、拓展收入来源，在风险可控的前提下实现高质量的规模增长，创造新的价值增长曲线。	短中长期

战略和执行

公司大力发展数字金融，推动新质生产力的提升，支持业务升级与社会经济高质量发展。公司依托数据要素和数字技术，提升服务的便利性与普惠性，推动金融服务向精细化、全生命周期发展，持续增强对实体经济的支持能力。

数字金融能力建设

公司扎实推进数字金融能力建设，筑牢自主可控数字基建底座，统筹企业级架构、数据中心、金融云等 IT 基础平台建设，推进企架工程与重点领域架构重塑，搭建智算集群，夯实技术支撑保障。以 AI 创新为驱动，构建千卡智算基座，打造企业级知识资产体系，推动 AI 规模化场景应用，全面赋能智能服务升级与生产力重塑。公司获得中国电子信息行业联合会数据管理能力成熟度（DCMM）最高等级 5 级（优化级）认证。

2025 年，子公司浦银金科正式开业，以数字技术连接金融与产业，助力公司转型。秉持“服务集团、服务客户”宗旨，聚焦三大方向构建集团 IT 共享服务中心：面向子公司，拓展智能化场景应用，赋能数智化转型；面向境外分行，建设非交易类业务系统，助力创新业务与差异化竞争力构建；面向母行，协同业务部门甄选非银场景，打造对公客户赋能平台，推动“金融 + 非金融”综合服务落地。

推进员工能力建设

公司积极推进内部创新机制与人才培养体系建设，持续鼓励并赋能员工探索 AI 与金融的深度融合。

- 成立 AI 专项研究小组，专项推进智能软件工程，部署 Qwen3 指令、Qwen3-Coder 代码、DeepSeek-R1 推理等多规格类型模型及 Ragflow、Dify 等工具，开发插件助手、研发相关问答智能体等应用，在代码补全、代码生成、测试案例生成等场景取得切实成效，代码补全回显率达 85%，周活跃用户超 4,000 人。
- 举办多项 AI 专项技能竞赛活动，不断探索 AI 赋能金融的新方式。
- 各部门围绕数智化转型、AI 应用等主题，积极组织数字金融相关培训。

财务影响

2025 年，公司信息科技投入 76.12 亿元，占主营业务收入比例 4.38%，2026 年相关投入预计保持稳定；母公司技术人员 6,122 人，占员工总数比例为 10.3%。“十五五”期间，公司将持续加大科技领域投入力度，以数智化转型助力金融业务稳健发展，提升金融服务效率和风险控制能力。

影响、风险和机遇管理

系统安全方面，公司针对新技术引入与应用安全风险，建立健全系统安全风险评估与管理体系。公司制定《上海浦东发展银行信息系统开发安全管理规程》，将安全要求贯穿需求、设计、开发、测试等全生命周期，不断完善开发安全管控机制与支撑体系，全面提升系统安全保障能力。

开源治理方面，公司建立覆盖开源软件引入、使用、持续评估和废止退出的全生命周期管理体系。公司对开源软件实行分级分类管理，制定《上海浦东发展银行开源软件应用管理规程》，定期评估开源基础软件，并同步生产侧基础软件版本数据，确保开源软件应用的规范性和可控性。

模型评审方面，针对线上数字金融产品快速更新与迭代的需求，公司设立了由“模型评审委员会”与“部门级评审小组”构成的两层评审机制。模型评审委员会负责集中审批核心风控模型与基础策略，筑牢数字业务基石；部门级评审小组对高频更新迭代产品进行敏捷评审，保持与业务部门的紧密沟通，并支持多款数智化产品的推出。

指标与目标

指标	管理目标	2025 年进展
发布数据资源信息	2025 年达到 830 万项	840 万项
形成数据标签	2025 年超 1 万个	1.05 万个

2025 年

自研率
52.8%

自主掌控率
80.8%

完成企业级架构工艺与管控治理平台
1.0 功能建设

总行 IT 设备数
30,650 台

基础数据平台总容量
57.5PB

支撑数据作业稳定运行
12.1 万个

数字金融发展成效

公司全面推进数字金融深化发展，助力金融服务质效和运营效率持续提升。公司推出银行业首个数字员工“小浦”，覆盖手机银行 APP、网银及服务终端，以实时语音互动的数字柜员为用户提供沉浸式真人服务体验。

手机银行 APP

2025 年，公司升级手机银行 APP，以更便捷和更智能的金融服务，满足个人与企业客户的多元场景需求。

个人手机银行

个人手机银行以数智化战略为引领，围绕“用户增长、服务提能、体验提升”三大目标，立足客户财富全旅程陪伴、信贷体验升级及生态场景拓展三大核心方向，实现从功能服务到智能化成长伙伴的创新升级。截至 2025 年底，个人手机银行签约客户数突破 9,300 万户，MAU 超 3,400 万户。

- **财富管理方面**，新增“灵活 +”等 20 余个特色产品专区，提供 1 万余个线上财富产品，满足各类投资需求。围绕客户投资旅程，构建 1,200 多项客户行为指标，打造“推荐、复购、升级、承接、洞察、评测”6 类数智模型库。联合 58 家机构，共享实时动态的市场资讯、投研观点与热点机会，为用户提供更专业、更精准的财富数智服务。
- **贷款融资方面**，构建 6 类产品货架和 11 大产品矩阵，完善贷前贷后 16 项产品服务。新增消费贷贴息专区，升级点金量全周期贷款权益。优化浦闪贷服务流程，提升用户贷款体验。新增信用卡独立频道，集成出境嗨购、全能积分、卡密码管理等 32 项功能，提供信用卡专属权益与优惠券，强化双卡融合服务，让融资更便捷、更贴心。
- **生活服务方面**，全新打造卓信 V+ 权益中心，整合借记卡、信用卡 9 类 30 余项权益，提供更高价值的权益服务。依托分行属地资源优势，升级 37 家分行城市专区，贴近用户本地生活需求。整合便民服务专区，新增 600 余个生活费项、12 个非税费项，服务更全面，让生活更轻松、更高效。

公司手机银行

以及时响应和满足企业移动办公核心场景为目标，持续打磨和升级在线服务内容。截至 2025 年底，平台用户突破 114 万户。

- 为企业管理层提供“我的驾驶舱”服务，依托可视化数据赋能企业经营精准决策，构建资金管理、风险防控与成本优化一体化管理中枢，助力企业降本增效。
- 增设科技金融、供应链金融、普惠金融等特色专区，依托专区一站式精准对接企业客户业务发展所需金融服务。依托“商行 + 投行 + 生态”服务模式，升级浦科贷系列产品在线服务，满足科技企业在线查询浦新贷、浦创贷额度及贷款情况、在线办理贷款还款等服务诉求，持续增强企业在线融资便利性，累计服务科技型企业超 25 万户。
- 推出“浦智 e 询”“浦智 e 融”专属服务，为企业提供定制化咨询与综合融资解决方案，全方位破解企业经营痛点，赋能企业高质量发展。
- 持续完善公司客户移动权益服务体系，构建“服务 + 权益”一体化生态，为中小企业经营减负加力。
- 强化线上对客服务支撑与引导，升级智能客服、外呼关怀及同屏互动服务，及时为企业排忧解难，累计服务近十万次。

浦惠来了 APP

公司聚焦普惠小微客群服务，升级“浦惠来了”平台，围绕“信贷融资、财富管理、资金管理、生态服务”四大主题推出全旅程服务。截至 2025 年底，平台注册用户突破 260 万户，平台新增对公客户数占全行对公新增客户近 70%，授信客户占比超 60%。

- **陪伴客户攻坚克难的“经营”伙伴。**推出极简开户、线上测额、定制贷款等便捷服务，打造“浦惠贷”“浦科贷”等数字信贷产品，提升客户全生命周期融资服务体验。
- **帮助客户管理资金的“财富”伙伴。**完善支付结算普惠服务，推出从预约开户到产品综合包签约的全旅程服务，上线手机盾支持普惠小微客户便捷无 KEY 转账，“浦惠收银”一站式解决商户经营难题，流动资金管家帮助企业提高资金使用效率和增值能力。
- **链接各方的“生态”伙伴。**围绕客户实际生活、生产经营需求，拓展外部连接共享，例如对接头部公共服务商、打造财税和法律生态服务等，并构建“浦智 E 询”智慧投研服务体系，为普惠小微客户提供“口袋”智囊团。
- **客户专属的“AI”伙伴。**升级数字客户经理 AI 助手服务，快速响应客户需求，实时引导服务旅程，提供财税政策解读和企业健康体检服务，全面升级客户体验。

浦大喜奔 APP

信用卡中心浦大喜奔 APP 积极践行融合发展，全面提升流量转化效能。深化与手机银行的协同经营，全年推动超 50 项信用卡服务输出至手机银行，并助力信用卡板块升级为手机银行五大主版面之一，有效带动信贷产品的投放增长。积极推动与“浦惠来了”平台的双向融合，建设信用卡专区入驻“浦惠来了”，并在浦大喜奔 APP 内上线“惠闪贷”测额定向营销，实现新增授信超 2 亿元，构建跨平台引流转化的高效闭环。

“靠浦薪”代发系统

2025 年，公司发布“靠浦薪”代发超级系统，推出全新代发流程，建设代发业务中台，统一用户前端渠道体验，焕新人财事数字生态服务平台功能，重塑代发服务体验，实现从单一金融代发向以客户为中心的综合薪资解决方案转型。截至 2025 年底，“靠浦薪”平台服务员工个人用户超 20 万户。

- 围绕输出标准化代发服务接口、与核心系统解耦、全流程嵌入合规内控举措三个方面，设计七大模块，支持全渠道快速接入，全面适配多类型客户。
- 提供 7*24 小时全时段代发标准化服务，代发协议签约与变更实现全面线上化，跨行代发处理时效提速至分秒级。
- 企业端支持多用户个性化权限自主配置，提供覆盖全流程功能的全场景生态服务。员工端升级“靠浦薪”小程序及个人手机银行专区，上线薪资查询、考勤请假等实用功能。

全球司库系统

公司推出“北斗司库”智慧司库解决方案，依托自研全球司库系统，将数智化技术与司库管理深度融合，为企业提供战略咨询与规划、智慧系统及全生命周期服务一体化解决方案，实现资金“看得见、管得住、调得动、用得好”，持续赋能企业战略决策能力与风险管控水平。截至 2025 年底，北斗司库项目数 4,800 个，涵盖制造业、信息通信等多个重点领域。

公司构建立体化产品体系，精准服务实体经济各重点领域与不同类型企业。积极推进财资云功能升级，实现云端版司库功能覆盖。对于有特定管理需求的客户，提供“司库方案 + 本地部署系统”，满足客户个性化需求。

- 聚焦国资国企、供应链金融、科技金融、跨境金融四大核心客户群体，围绕支持扩大内需、发展科技创新、服务中小微企业等重点领域，针对性解决不同类型企业在资金管理、融资结算、风险防控等方面的问题。
- 推出畅享版、悦享版、尊享版三款分级产品，根据企业规模与发展阶段提供差异化服务，满足中小企业轻量化、低成本的基础需求，适配大型集团企业全球化、一体化的高阶管理诉求。

案例

创新司库“上海模式”

依托上海区位优势，浦发银行深度对接重点企业，精准诊断企业在账户、资金、业财融合及风控等方面的问题，量身定制司库解决方案，实现从单一产品提供到全流程深度赋能的转变。

公司创新设立“顾峻司库工作室”，构建“创新工场”式培养机制，通过双周研讨、专家授课、实战模拟及项目攻坚等方式，系统培养兼具现金管理专业能力与数智化服务意识的复合型人才，成为司库业务的“智库”。

科技伦理

公司依据中国人民银行《金融领域科技伦理指引》涉及的隐私保护、算法管理、包容普惠、风险管理、绿色低碳等科技伦理领域，制定《上海浦东发展银行信息科技外包风险管理办法》《上海浦东发展银行信息科技部服务风险评估操作规程》《上海浦东发展银行网络安全管理办法》《上海浦东发展银行金融专网及金融城域网接入安全管理办法》《上海浦东发展银行网络安全事件管理规程》等一系列管理制度。

依托《上海浦东发展银行人工智能模型科技研发管理办法》，公司以统筹管理、集中汇集、专项研发、安全合规为原则，明确人工智能模型研发全生命周期各阶段的工作要求，涵盖数据采集与加工、研发流程与规范、应用运行与监控等环节，保障模型建设和运营工作的规范化、标准化。引入生成式人工智能模型，依托公司大模型评测体系，围绕通用智能、金融能力、安全合规、技术能力四大维度开展统一评测把关。

公司积极参与《金融领域科技伦理指引》金融标准宣传周活动，发布《金融领域科技伦理指引》图解解读材料，提升该标准在公司内部的认知与普及度。参加中国金融学会金融科技伦理委员会组织的伦理治理研究课题，选派人员组成研究小组，以课题研究、专题研讨等形式，深入开展伦理治理相关研究。加强与同业机构的交流协作，持续积累科技伦理治理的专业能力储备。

2025 年，公司未发生违反科技伦理的行为，不存在因科技伦理问题被有关部门处罚、调查或追究责任的情况。

促进区域协调发展

浦发银行深度融入国家区域协调发展战略，针对长三角一体化、京津冀协同发展、粤港澳大湾区建设、成渝地区双城经济圈建设、长江经济带发展及西部大开发等国家重大区域战略，因时因地制宜提供差异化、精准化的金融服务，优化资源配置，促进区域经济均衡发展，全面助力构建优势互补、高质量发展的区域经济新格局。2026 年 1 月，公司成立区域战略协调联动领导小组，下设三个区域战略协调联动办公室，推动区域战略协调联动工作。

支持长三角一体化

公司充分发挥区位优势，以“打造长三角一体化金融服务旗舰”作为发展目标，以支持长三角一体化发展为推动全行发展的战略支点，通过机制创新、资源协同、产业链支持等关键举措，深度融入国家战略布局，为区域高质量发展注入金融动能。截至 2025 年底，公司长三角地区贷款规模（本外币口径）及增量皆列股份制银行第一。

公司强化长三角顶层设计，设立长三角一体化管理办公室，统筹对长三角区域分行差异化资源配置，实现示范区内授信同城化、上海分行试点长三角区域授信一体化，充分发挥上海分行龙头带动作用，与苏浙皖相互赋能、共拉长板，构建跨行政区合作发展新机制。

公司积极落实三省一市共同制定的《推进长三角一体化金融行动方案》，拉齐品牌优势，以上海分行的并购、发债、自贸长板做能力输出，以区域内协同服务和协同经营的一体化作战方案共同推动金融创新和服务升级。

围绕长三角世界级先进产业集群建设目标，公司积极探索金融支持新质生产力发展的创新模式，依托长三角区域经济优势和产业基础，不断提升行业研究和产品及服务方案创新能力，支持区域重点产业链强链补链，助力长三角打造世界级先进产业集群。公司创新长三角金融产品，运用“长三贷”“长三债”“长三链”“长三购”等工具，以多元化金融服务为企业数字化转型、供应链升级、跨区域并购和“走出去”等需求保驾护航。

2025 年，公司发布《科技金融服务长三角 G60 科创走廊行动方案》，在九城设置科技（特色）支行，为长三角科技企业提供全方面、全系统、全流程的综合金融服务。

公司持续参与长三角金融生态平台建设，助力区域金融资源互联互通。截至 2025 年底，该平台成员金融市场业务合作规模 8.2 万亿元；与公司共同合作银团项目 72 个，银团合计总规模 1,500 亿元。

案例

开展长三角区域内授信一体化试点

2025 年，公司在上海分行开展长三角区域内授信一体化试点，梳理一体化授信业务流程。上海分行制定实施细则，先后落地全行首单长三角一体化授信业务和全行首笔长三角一体化示范区同城授信业务。截至 2025 年底，上海分行长三角一体化贷款（国家金监局核定口径）余额 372 亿元，较年初增长 104 亿元，当年度增量超 100 亿元，增幅 39%；落地西岑科创园区 156 亿元银团、某芯片基金绍兴 10 亿元并购项目及 G60 科创走廊 10 亿元贷款项目等多个业务。

推动京津冀协同发展

公司围绕北京非首都功能疏解、雄安新区和北京城市副中心建设、京津冀交通一体化、京津冀生态环境保护等重点方面，建立京津冀三地分行协同机制，创新产品和服务模式，助推京津冀协同发展。

北京分行聚焦 IDC 机房建设、新型储能等新基建类项目，落地多笔中长期项目类贷款。2025 年，为张北某云计算数据中心（一期）IDC 数据中心项目发放贷款 7 亿元，为天津宝坻某云计算基地一、二期项目发放贷款 3.78 亿元，助力京津冀地区数据中心合理布局和健康发展；积极参与张家口市张北县某 300MW/600MWh 储能项目，发放贷款 3.18 亿元，项目建成后将显著提升冀北电网的调峰和调频能力。截至 2025 年底，北京分行支持京津冀协同发展重大项目贷款余额 66.97 亿元，较年初增长 18.98 亿元，增幅 39.56%。

天津分行通过联合贷款、银团贷款等方式，先后支持光环新网天津云计算基地、紫光数字经济科技园、天津临港港务集团粮食物流枢纽等一批重点项目。截至 2025 年底，天津分行支持京津冀协同发展相关贷款余额 576 亿元。

石家庄分行持续加强廊坊北三县信贷支持力度，截至 2025 年底，支持非首都功能疏解贷款余额 27.55 亿元；围绕雄安新区打造新一代信息技术产业链，创新推出订单融资；融入“一带一路”建设，全力推进石家庄国际陆港建设，为中欧班列铁路场站配套运输体系提升项目提供融资支持；赋能文旅产业升级，为承德某主题乐园项目提供银团贷款 2.46 亿元。

支持粤港澳大湾区建设

公司立足粤港澳大湾区的战略定位，加强对新兴产业等特色优势产业集群的金融支持，积极响应政策引导，紧跟市场导向，服务于区域内客户产业转型，为粤港澳大湾区“发挥重点区域增长极作用”增添金融助力。粤港澳大湾区对公贷款余额合计突破 5,300 亿元，较上年末增加 720 亿元，增长 15.45%。

广州分行聚焦战略性新兴产业、绿色低碳转型与跨境资源整合，精准支持半导体、新能源、生物医药等关键领域，落地黄埔区首单科技企业并购贷款；深度参与百亿级固废处理产业整合，助力绿色产业升级；投放区域首单科技企业并购贷款试点业务，为广州某民营国家级“专精特新小巨人企业”并购交易提供并购贷款。2025 年举办“大湾区资产盘活新机遇与金融创新服务沙龙”活动，为各方搭建“资金 + 资产”的深度交流平台。

深圳分行充分发挥前海深港合作区及自贸区政策优势，凭借“6+X”跨境金融体系及跨境平台优势，为近 2,600 家跨境企业提供一站式服务，促进粤港澳市场互联互通。

香港分行深化沪港资本市场互联互通，推动香港金融服务圈提质，投商行联动承接粤港澳大湾区项目协同落地，做实银团、债券等业务客户。香港分行、子公司浦银国际以香港为枢纽，充分打造境外公开市场业务等领域专业服务功能，报告期内，香港分行按 MLAB、MLA 完成银团贷款笔数均位居在港中资股份制银行第一，子公司浦银国际核心竞争力凸显，IPO 数量创历史新高。报告期末，香港分行对公客户数同比增长 18%，金融机构客户同比增长 14%。香港分行立足国际金融中心定位，持续巩固银团筹组及债券承销业务市场领先地位，荣获债券通“北向通优秀投资者（商业银行类）奖项”，不断提升市场占有率及品牌力。

支持成渝地区双城经济圈建设

公司主动融入和服务成渝地区双城经济圈建设，为综合交通枢纽、先进制造业集群、科技创新、西部金融中心等重点领域提供金融支持。全力支持区域综合交通枢纽打造；助力共建世界级先进制造业集群，推动重点产业走廊与经济带协同发展；积极服务西部科学城建设，强化区域科技创新与技术转化能力；深度参与西部金融中心建设，推动区域金融市场提质增效与要素一体化发展；助力现代化国际都市共建，促进公共服务共享、生态保护与文旅融合发展。

成都分行积极服务久马高速公路工程建设项目、彭州市永定桥独立储能电站项目、中国青城国际颐养中心凤凰栖（西区）项目等多个省市重大建设项目，授信 65 亿元；成立“海川 π”智慧校园工作室，不断完善银校合作综合金融服务体系，为高校提供金融服务；为广汉市三星堆文旅发展有限公司提供贷款支持，用于文创和周边产品业务。

2025 年，重庆分行围绕重庆西部金融中心与科创中心“双中心”建设战略，科技创新债券投资规模累计达 3 亿元，资金精准投向新能源装备、高端智能制造等前沿领域；通过科技赋能跨境支付结算，“跨境极速汇”2025 年业务量超 47 亿元，跨境人民币结算金额达 128 亿元，有效降低企业汇率风险，为重庆外贸企业“走出去”提供坚实金融支持；深耕消费领域，2025 年自营消费贷款余额超 15 亿元，通过信用卡分期、i 车贷等产品，带动汽车消费超过 15 亿元，为重庆消费市场繁荣注入新动力。

支持长江经济带发展

公司积极融入长江经济带建设，大力支持长江大保护、污染治理、水源保护与生态修复，同时助力沿江综合立体交通走廊建设、多式联运协同及创新链产业链物流链高效联动，以金融力量推动长江经济带生态优先、绿色发展与区域协同振兴。

武汉分行立足湖北区域产业基础，围绕“项目 + 科技 + 实体”方向，聚焦重大基础设施项目、银团贷款、“两重两新”等战略机遇，持续加大信贷投放力度。分行创立“‘沪’聚合力，‘汉’谱新篇”党建联建品牌，通过优化信贷资源配置、深化金融产品与服务创新、强化区域协同等举措，全力服务区域实体经济、生态保护与协调发展。

作为长江经济带重要枢纽，湖南以“三高四新”美好蓝图，加快探索兼顾产业基础与绿色导向的高质量发展路径。长沙分行作为推动者，坚决贯彻国家“双碳”战略部署，在信贷支持规模化、产品服务创新化、体系建设系统化三大维度持续发力。

支持西部大开发

公司大力支持西部大开发，围绕大保护、大开放、高质量发展新格局建设，提供多元化金融工具和服务，推动西部经济的转型升级与可持续发展。

西安分行立足区域经济发展，扎实做好金融 “五篇大文章”，以金融力量助力新时代西部大开发。西安分行加大专属科创信贷倾斜力度，精准满足不同阶段科创企业融资需求，助力科创企业成长发展；构建起多层次、差异化的绿色金融服务格局，既支持新兴环保科技发展，又赋能传统产业绿色转型，以高质量金融服务为陕西经济社会发展持续注入金融活水。

西宁分行以创新服务模式、优化资源配置、强化机制保障为抓手，主动融入西部大开发战略，全力支持青海省民营企业成长壮大。西宁分行立足青海省资源禀赋与产业特色，重点围绕新材料、新能源、盐化工等优势产业及产业链上下游企业，构建“靶向式”信贷支持体系，为龙头企业提供大额项目贷款和流动资金贷款，有效保障技术研发与产能扩张需求；推行“一链一策”服务模式，助力产业链上下游中小企业协同发展。

兰州分行 2025 年充分运用债券投资、债券承销、金融租赁等金融工具，累计承销政府债、企业债 190.14 亿元，投资政府债券 18.3 亿元，金融租赁投放 1 亿元，大力支持甘肃省资本市场高质量发展。

拉萨分行紧扣国家战略导向，全力支持西藏自治区内重大工程落地。深入对接区内投资及建设企业的金融服务需求，提供覆盖设备采购、工程建设、运维实施的全周期信贷支持。通过行内协同机制，充分发挥政策引导作用，2025 年分行对公贷款余额超 137 亿元，位列区内股份制银行首位，为西藏清洁能源、绿色矿产资源和战略性基础设施等领域积极贡献金融力量。

打造上海金融名片

浦发银行积极服务上海“五个中心”建设，通过赋能经济、贸易、航运、科技创新中心发展，助力提升上海国际金融中心的竞争力和影响力，全力服务上海“金融名片”建设。

服务上海国际经济中心建设

公司紧扣上海“2+3+6+6”现代化产业体系建设，以全周期金融服务赋能三大先导产业、六大集群及未来产业，推动先进制造业高端化发展。大力支持生产性服务业向专业化和价值链高端延伸，助力信息服务业、科技服务等关键领域创新；积极服务生活性服务业高品质升级，深耕医疗健康、养老服务、文旅消费等民生领域。通过优化信贷配置、创新金融产品，为上海提升国际经济中心能级注入强劲金融动能。截至 2025 年底，公司投资上海地方政府债务 219.6 亿元，为上海经济高质量发展提供长期稳定资金。

支持传统制造业升级改造

公司聚焦化工、钢铁、轻工等传统产业，加大信贷投放，支持其数智化、绿色化转型，以金融活水助推传统制造业提质升级，助力打造“上海制造”品牌。

案例

上海分行参与某新材料一体化基地三期项目银团贷款

2025 年，上海分行成功参与并落地某大型国有化工集团新材料一体化基地三期项目银团贷款，该项目利用一期项目的甲醇产品，经甲醇制烯烃装置生产乙烯和丙烯产品，为下游产业链提供烯烃原料，扩展上海能化碳一、碳二化学品产业链，推动上海能化产业结构向新材料转型。

赋能三大先导产业发展

公司聚焦集成电路、生物医药、人工智能三大先导产业，创新全周期金融产品，加大信贷投放，赋能技术攻关与产业链突破，助力上海打造世界级高端产业集群。

案例

创新三大先导产业服务模式

公司聚焦集成电路、人工智能、生物医药三大先导产业，创新科技金融服务模式，打破传统信贷依赖财务指标的局限，建立多维评价体系。以半导体 AMHS 系统（自动物料搬送系统）研发企业弥费科技为例，公司依据其未来订单预期授予信用额度，助力其业务实现爆发式增长。

上海分行通过科技信贷业务、并购贷款、跨境结算、员工股权激励贷款、跨境资金池等业务成功助力韦尔半导体、中微半导体、微创医疗等高成长科创企业发展壮大。张江科技支行服务客户中 90%为科技型企业，主要来自三大先导产业领域。近年来，该支行累计落地各类首单业务超 60 笔，包括全国首单临床管线数据资产质押贷款、全国首单临床转化知识产权信托保管业务等，以专业服务陪伴硬科技企业跨越成长周期。

助力国际消费中心城市建设

公司响应上海扩大内需战略，深度赋能国际消费中心城市建设，支持打造“上海消费”品牌和系列特色文旅活动，持续优化支付体验并推出丰富的消费优惠。

案例

积极支持上海文商旅体展联动活动

浦发银行冠名上海东方体育中心，以“体育 + 金融”打造数字化智慧体育场馆。深度参与上海半程马拉松、上海马拉松，作为赛事唯一指定合作银行，推出“跑马嗨购节”，以金融服务串联消费场景和城市地标，为市民带来多重优惠福利；举办“上海何以迎客来”主题讨论，搭建多方交流平台，巩固“赛事、消费、文旅”三方生态建设。积极支持上海旅游节、上海国际电影节、上海国际光影节等城市重大活动，创新“金融 + 文化”跨界合作，将品牌力量融入消费盛事，助力建设国际消费中心城市。

服务上海国际金融中心建设

公司深度融入上海国际金融中心建设，优化避险产品，护航客户稳健经营。创新金融并购产品，为企业并购重组提供综合金融解决方案。参与金融市场互联互通，助力提升金融市场资源配置效率。发展科技金融、绿色金融、普惠金融、养老金融和数字金融，提升服务实体经济质效，以专业能力助力增强上海国际金融中心的全球竞争力和影响力。

升级金融避险产品

公司升级“浦银避险 +”，致力于为产业客户提供开放、整合、贴心的风险管理服务。该服务覆盖所有面临价格波动客户的全经营周期，以组合风险管理精准匹配客户全量诉求，通过服务触达、授信机制、跨境场景一体协同，实现避险服务一次对接、全程顺畅。2025 年，浦银避险累计服务超 2.6 万户客户，为中国企业“走出去”、境外企业“引进来”提供坚实的金融保障。2026 年 1 月，公司发布《浦银避险 2026 年市场展望蓝皮书》，为市场主体提供前瞻性的策略参考与解决方案。

打造并购金融范式

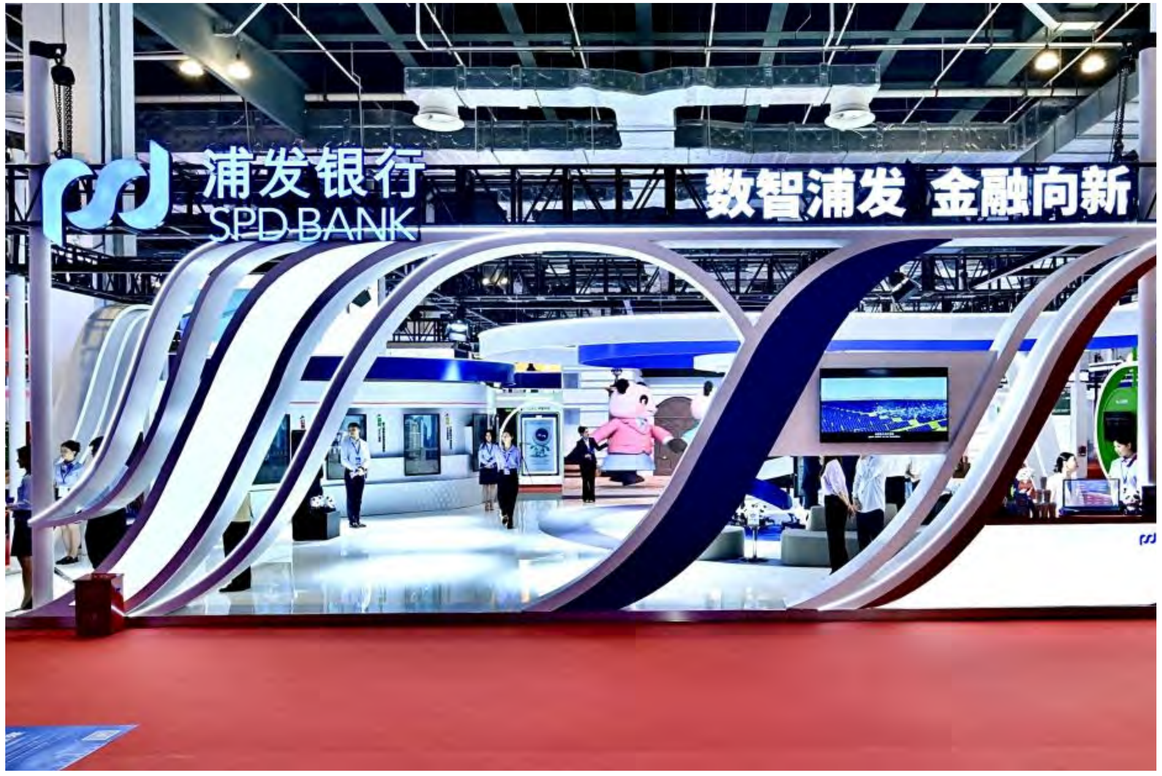
公司聚焦国资国企深化改革、上市公司提质增效、科技企业创新突破、跨境企业产业链优化、私募机构资产布局等五大关键领域，推出“浦赢并购”超级产品，持续输出并购金融的“浦发范式”。2025 年，上海分行助力博裕资本完成杠杆收购，以高质量供给激发消费领域新活力；支持中国生物制药收购创新药公司，促进医药产业加速整合升级；牵头组建银团，助力智元机器人完成对科创板上市公司的收购。

参与金融市场互联互通

公司深度参与金融要素市场基础制度设计和产品服务创新，助力健全金融市场体系。打造柜台债生态，建设“e 同行”平台，提升资源配置能力。截至 2025 年底，公司拥有金融要素市场 80 项业务资格，与 20 家金融要素市场机构建立战略合作关系。

公司作为上海黄金交易所的重要合作伙伴，积极支持首批保险机构参与黄金业务试点，全方位护航保险资金参与黄金市场。参与黄金多层次市场建设，连续多年蝉联上海期货交易所做市交易最高奖项“钻石奖”。依托集团协同，携手浦银安盛、浦银理财为上交所国际金融资产交易平台建设提供方案。

2025 年 8 月，公司第十二次联合主办资产管理年会 , 与合作方共同发布《2025 中国资产管理发展趋势报告》，展示行业动态并洞察未来趋势。与蚂蚁集团研究院、腾讯金融研究院、天天基金联合发布《互联网财富管理托管业务发展白皮书》，系统梳理互联网财富管理及托管业务现状，展望公募、养老金融、银行理财等新趋势，探讨互联网财富管理托管业务助力上海全球资管中心建设的模式路径。



2025 年，浦发银行作为战略合作伙伴，以“数智浦发 金融向新”为主题参与 2025 年中国国际金融展

案例

赋能上海自贸区金融发展

公司聚焦上海自贸区临港新片区功能定位和跨境金融制度创新，落地《上海国际金融中心进一步提升跨境金融服务便利化行动方案》以及陆家嘴论坛一揽子政策举措，强化与临港新片区、东方枢纽国际商务合作区等上海重点开放区域的协同研究合作，陆续落地多笔上海自贸临港新片区新政下非居民 FTN 并购贷款、利率市场化定价机制项下 FTN 账户外币存款、临港新片区离岸经贸业务试点、航贸区块链信用证再融资业务、自贸离岸债投资业务等市场首发创新业务。

截至 2025 年底，自贸存贷款业务规模达 1,634 亿元人民币，排名股份制银行第一，其中，上海地区自贸存贷款业务规模达 1,181 亿元。

联合发布“中国并购综合指数（2025）”

公司与中国经济信息社联合发布“中国并购综合指数（2025）”。该指数包含一个综合指数，长三角区域并购指数和科创并购指数两个专项子指数，以及中国并购市场和跨境并购两个专题，旨在构建兼顾上市与非上市、标准化与非标市场的全景观测体系，全面反映中国并购市场的整体活跃度与发展趋势。

子公司上海信托积极参与上海国际金融中心建设

子公司上海信托出资参与上海国智技术有限公司建设，推动资产管理业务向风险驱动、数据驱动高质量转型，为上海全球资管中心建设贡献力量；与上海国际集团、上港集团、东方国际集团等 10 家市属国企共同出资组建上海国茂控股有限公司，通过产融协同、期现联动、跨境服务等创新模式，助力提升上海国际金融中心在大宗商品领域的全球定价话语权和资源配置枢纽地位。

截至 2025 年底

自贸存贷款业务规模
1,634 亿元人民币

上海地区自贸存贷款业务规模
1,181 亿元

服务上海国际贸易中心建设

公司积极响应高水平对外开放国家战略，服务上海国际贸易中心建设，大力发展跨境金融，以多元化金融活水赋能上海贸易枢纽功能强化和贸易结构转型。2025 年，公司为共建“一带一路”国家相关企业累计提供信贷支持折合约 76.96 亿美元。

跨境金融

公司深入贯彻国家对外开放战略，全力支持“一带一路”与上海“五个中心”建设，积极应对产业链出海新形势，以“浦赢跨境”为双轨桥梁，依托“6+X”跨境金融服务体系和境内外全账户服务能力，升级打造跨境数智化产品服务系列。

“6+X”跨境金融服务体系

- 6：在岸跨境、离岸银行、自贸金融、境外机构、金融市场、跨境托管六大平台
- X：集团子公司跨境业务、外资同业机构跨境合作、金融要素市场联盟等生态服务

2025 年

跨境交易结算量
44,931 亿元

较上年末增长
44%

FT 存款规模
500 亿元

FT 贷款规模
1,113 亿元

子公司浦银安盛全球智能科技 QDII 基金规模增长
17 亿元

截至 2025 年底

跨境本外币贷款余额
3,363 亿元

较上年末增长
27%

自贸存贷款业务规模
1,634 亿元人民币

较上年末增加
203 亿元人民币

增长
14%

排名全市场
前三

公司积极开展跨境人民币业务，丰富金融服务产品，持续优化 CIPS 清算服务，保持跨境人民币代理清算业务量、业务笔数的持续增长，助力人民币国际化战略。截至 2025 年底，跨境人民币收付业务量突破 16,122 亿元人民币，同比增长 18%。

公司持续推动基础服务能力提升，完成“公司网银跨境汇款”焕新，支持 120 余币种统一办理，新增 AI 智能审单等增值服务；构建“跨境 e 站通”客群化服务体系，推出不同版本以满足集团、大中型及小微客户差异化需求；提升单证业务专业化能力，推动系统零基重构；优化对公外汇存款产品，实现在岸与离岸产品迭代；加强小币种经营，新增泰铢、马来西亚林吉特等多币种汇款及存款功能，持续推进印尼卢比、阿联酋迪拉姆等相关产品开发。

公司不断强化跨境金融综合服务能力，围绕“极速”化服务体验，打造覆盖结算、融资及担保的全流程产品线。其中，“跨境极速汇”实现自动审核与秒级收付，累计结算量近 4,000 亿元人民币；“跨境极速证”支持“2 小时开证”并配套自动化审批模式，业务规模近 17 亿元。在此基础上，公司持续拓展跨境贸易融资外延，依托 NRA、FT 账户体系优化本外币资源配置。截至 2025 年底，跨境贸易融资余额达 372 亿元，较年初增长 7.49 亿元；外币融资聚焦船舶、飞机等租赁保理业务，余额较年初增长 11.58 亿元。

公司稳步推进跨境特色产品建设。深化跨境电商金融服务，截至 2025 年底“跨境商 e 汇”业务量 1,345 亿元人民币，同比增长 126%；优化“跨境商 e 贷”流程，支持海外广告、仓储等多元化融资需求。推进航贸数链信用证业务投产、跨境资管项目上线并实现网银认购。打造“跨境浦链通”供应链产品，全年投放 15.28 亿元，并完成与简单汇等平台直连，服务家电制造、对外工程等领域。

托管业务

截至 2025 年底，公司跨境托管规模 1,325 亿元，成功落地 80 亿港币奥瑞金项目、3 亿美元富邦华一 QDII 理财等业务。辖属机构承接伦敦、新加坡分行超 40 亿港币境外业务，全球托管建设迈出坚实一步。

金融租赁

子公司浦银金租跨境金融赛道 2025 年累计实现投放 137.02 亿元，主要为通过设立特殊目的载体（SPV）模式开展的自贸区跨境金融业务。公司通过在上海市临港新片区设立的 SPV 完成金租行业首单 SPV 跨境分布式光伏电站业务投放。

对外交流

公司参与上海市临港新片区首届中资企业高水平“走出去”大会，上海分行代表参与临港新片区涉外中心揭牌暨 20 家企业出海重点服务机构集中入驻签约。

案例

落地临港新片区新政下非居民并购贷款试点业务

2025 年 3 月，公司落地全市场首单临港新片区新政下非居民并购贷款试点业务，为上海某科技企业境外子公司发放 1.48 亿元 FTN 跨境并购贷款，助力企业高效完成境外传感器业务收购，实现“走出去”产业链整合，提升研发能力和海外订单交付效率，并拓展海外客户渠道。

落地航贸数链国际信用证业务

公司作为航贸区块链信用证业务专班组员，参与起草《航贸区块链信用证平台技术标准（暂行）》《航贸区块链信用证平台业务标准（暂行）》，并顺利投产单证系统航贸区块链信用证与再融资项目及新加坡海外系统对接航贸区块链平台项目，成功落地通过航贸区块链信用证平台开立的国际信用证业务。

上海分行助力上海自贸区建设

上海分行深度融入上海自贸区建设，是唯一连续 11 次入围上海市自贸区金融创新案例的股份制银行。分行构建起覆盖跨境贸易、投融资、汇兑管理等全维度的综合金融服务体系，致力于支持企业提升结算效率、降低融资成本并有效管理汇率风险。同时，分行积极投身人民币国际化、外汇管理改革等关键领域的创新，累计推动并落地逾 75 项市场首单或首批创新业务，包括 FT 升级账户、新片区离岸贸易改革试点、新片区非居民并购贷款试点等。

子公司浦银国际积极发展跨境金融

子公司浦银国际协助多家境内公司赴港上市，累计助力 26 家境内企业完成境外承销。联合香港分行、上海信托及生态圈合作伙伴，推出“浦银寰球财富管理平台”，完成交易金额 158 亿港币，覆盖沪深港通、港股、美股及澳洲等主要市场。

服务上海国际航运中心建设

公司深度融入上海国际航运中心建设，全面助力上海辐射全球的海空枢纽港能级提升、现代航运服务业创新发展及航运数字智能绿色转型。携手国内航空板块头部租赁公司，落地行业创新融资形式“购机场景浦链通”；作为联合牵头行，落地航空枢纽资源整合相关并购，持续加大对航运服务业的金融支持力度，有效助力上海航运资源的全球配置能力提升。积极参与邮轮旅游示范区建设，支持“国轮国造”和国产大飞机发展，助力上海建设世界级航运航空枢纽。推出“智汇港”“货代通”等金融产品，探索跨境船舶管理企业自由贸易账户服务，首发“上海航运中心建设主题”理财产品，强化金融资源和航运资源精准对接。

案例

推出船舶运营全流程跨境金融服务方案

公司充分发挥自由贸易账户本外币一体化、账户规则统一，资金可自由兑换等特点，率先形成一套完整涵盖船舶管理公司日常运营全流程的跨境金融服务方案，可有效解决第三方船舶管理资金流、物权、物流不匹配的问题。基于该方案，公司为某船厂办理两笔共计约 2,280 万元跨境人民币极速汇出业务，凭支付指令实现“秒办”。

上海分行助力客户海外船舶业务布局

上海分行充分发挥 OSA 账户功能优势，创新打造“OSA 循环贷款 + 船舶融资”综合服务方案，成功落地 3,800 万美元离岸船舶融资业务，满足船舶租赁企业中长期融资需求的同时，通过循环贷款模式有效压降融资成本，精准助力某能源企业推进海外船舶资产布局，打造了可复制推广的离岸船舶融资业务标杆模板。

子公司浦银金租助力国产飞机发展

子公司浦银金租构建国产飞机“全产品线、全产业链、全生命周期、全面创新”的“四全”金融租赁服务体系。设计并创设业界首单覆盖订单“保证金融资—预付款融资—交付融资”的全链条飞机租赁创新模式，助力中国商飞与某航空集团顺利达成购机合作；携手某航空公司完成 3 架飞机交付和融资落地，创造单一航司单次最大飞机交付数量记录；持续扩大飞机的机队持有规模，有力支持中国支线航空市场发展壮大。

服务上海国际科技创新中心建设

公司深度融入上海国际科技创新中心建设，聚焦强化科技创新策源功能，以全周期科技金融体系精准赋能。积极支持基础研究投入、关键核心技术攻关、前沿技术布局及国家战略科技力量建设等。积极推动产学研协同与科技成果转化，为创新型企业及大学科技园提供综合金融服务，持续加大金融对科技人才发展的支持力度。深度参与城市重点科创项目，发挥产业链金融优势撮合金融与实业，以资金滋养科创企业成长并反哺产业升级。发布《浦发银行打造科技金融新范式 支持上海国际科技创新中心建设行动方案》，致力于从创新源头出发，促进构建“科创策源 - 产业培育 - 生态经营”的全链条服务体系。

助力关键核心技术攻关

公司以耐心资本筑巢，以数智引擎赋能，通过全周期、多维度、深层次的金融服务，陪伴壁仞科技、沐曦股份、MiniMax、阶跃星辰、天数智芯等上海众多硬核科技企业成长。为适配此类企业发展需求，浦发银行自主研发“科技五力模型”评价体系，推出“科技雷达”等数智工具，改变以往“看过去、看财务、看抵押担保”的传统模式，更加聚焦科技企业的创新能力与技术潜力，助力科技企业实现“知产”变“资产”的转变。截至 2025 年底，上海分行科技贷款余额超 1,200 亿元，服务近九成上海地区科创板上市企业。

案例

服务澜起科技从初创到上市

浦发银行通过二十余年深度陪伴，成功助力全球内存互连芯片龙头澜起科技实现从初创到“A+H”两地上市的跨越式发展。以“看懂运营、理解逻辑、前瞻赋能”的穿透式服务，依托 FTN、OSA 等跨境综合服务体系，为其解决在跨境分拨、资金归集与现金管理中的实际难题，并通过并购贷款、固定资产融资等多元化工具，为其技术研发与产能扩张提供坚实支撑。子公司浦银国际和上信资产共同参与澜起科技港股上市，推动银企关系升级为“价值共创者”，以“商行 + 投行 + 生态”一体化模式，为硬科技企业全生命周期注入耐心资本，有力支撑中国芯走向世界的战略进程。

推动创新生态示范区建设

公司率先布局模速空间，在 AI 和大模型产业聚集区开设支行，形成“滨江支行服务西岸智塔 AI 企业、徐汇支行服务模速空间大模型企业”的双轮驱动格局。徐汇滨江支行创新采用“网点 + 体验中心 + 孵化器”的复合型模式，为区域内人工智能企业搭建交互共享平台，提供高效服务和差异化体验，已为阶跃星辰、无问芯穹、智元机器人、晶泰科技等多家科技企业提供金融服务，助推上海建设世界级“AI 科创之城”。徐汇滨江支行举办多场“科技 - 金融”沙龙活动，吸引众多科技企业参与。

支持科技人才发展

公司深度融入上海高水平人才高地建设，以全方位金融支撑护航科技人才发展。紧扣人才全生命周期需求，打造“5+7+X”浦科贷产品体系，创新推出“人才贷”专项产品，实现创新链、人才链与资金链深度融合。同时，公司加快布局以上海为中心，伦敦、香港、新加坡为支点的“1+3”国际化引才平台，精准对接科技金融、人工智能等领域高层次人才，助力上海提升国际人才吸引力。公司作为“海聚英才”全球创新创业大赛常务理事单位，持续支持赛事组织与项目评审，已为多家参赛企业提供定制化服务方案，授信支持超 8,000 万元。

案例

子公司上海科创银行助力上海国际科创中心建设

2025 年，子公司上海科创银行致力于融入集团大科创体系，支持浦发银行成为科创企业的“首选伙伴银行”，为上海国际科创中心建设注入强劲金融动能。子公司上海科创银行构建股债一体化生态平台，依托“科创伙伴联盟”落地银团贷款，提供股权融资咨询服务，精准助力科创企业拓宽融资渠道。搭建全球化生态网络，深化与全球科创战略伙伴合作，组织出海对接与海外资本路演，推出国际化场景服务方案，赋能企业全球化布局。聚焦三大先导产业与新质生产力，布局前沿科技创新赛道，优化产业和赛道策略，加大对重点产业链与供应链的信贷支持。

参与外滩 FTC 建设

公司出资参与建设外滩 FTC 金融科技社区项目，为其提供资本、技术和生态资源支持，并通过全流程参与推动金融科技与内容产业的深度融合，助力打造产业集聚、创新协同、生态共荣的优质平台，推动金融科技从“项目孵化”走向“生态共建”。该社区以上海外滩金融集聚带、中央科创区“一带一区”为核心，积极推动科技与金融的双向赋能，全力服务上海全球金融科技中心建设。

截至 2025 年底，外滩 FTC 作为核心载体，累计吸引 74 家企业落地黄浦，包括众多科技企业和内容创作者，形成高频互动、资源互通的创新生态，初步构建起“科技企业 + 内容创作者 + 金融机构 + 专业服务”的多元主体网络。

服务篇

深耕普惠民生，践行金融向善初心

浦发银行深入践行金融工作的政治性与人民性，致力于构建覆盖广泛、精准适配、安全可信的现代金融服务体系。公司持续完善渠道布局，提升基础金融服务的可得性与覆盖面，增强金融服务的普惠性与便利度；在普惠金融领域，聚焦小微企业和乡村振兴，优化信贷资源配置与产品服务；创新供应链金融产品，提供一体化解决方案，助力产业链提质增效，更好保障国民经济重点行业产业链完整性、安全性、可持续性；布局养老金融生态，围绕养老金管理、适老化服务及养老产业，打造综合服务体系。公司将消费者权益保护内嵌于经营管理全过程，通过健全机制、强化内部控制、深化金融知识普及等举措，维护公平有序、诚实守信的金融市场环境。

我们支持联合国可持续发展目标
(Sustainable Development Goals, SDGs)

专题

深化渠道创新，让服务触手可及

浦发银行坚持“金融为民”服务宗旨，持续推进渠道体系创新与服务模式优化，不断提升金融服务的覆盖面、便捷性与包容性。截至 2025 年底，公司在 31 个省、自治区及直辖市以及香港、新加坡、伦敦开设了 42 家一级分行，共有营业网点 1,718 个。

优化移动和在线服务渠道

公司积极拓展在线服务渠道，持续优化手机银行、网上银行、电话银行及微信银行的功能和用户体验，为客户和消费者提供高效便捷的金融服务。

手机银行

手机银行交易金额* 12.24 万亿元。

手机银行用户数量* 9,442.4 万户，同比增长 7.30%。

推出个人手机银行全新版本，上线外币、零钱包和大额预约等便民功能，打造智能引领、体验简优的超级平台，成为客户全方位的“生活伙伴”。个人手机银行签约客户数突破 9,300 万。

公司手机银行聚合高频业务功能，实现企业日常业务“一站式办理”。公司手机银行累计签约客户数超 114 万户。

网上银行

网银交易金额* 50.09 万亿元。

网上银行用户数量* 4,673.85 万户，同比增长 4.20%。

个人网银提供 7*24 小时服务，围绕账户管理、转账汇款、投资理财、贷款融资、出国外汇五大场景，为客户提供 150 多种金融服务与产品，并支持一键放大等无障碍功能，实现轻量化、便捷化、专业化的服务体验。个人网银签约客户 4,553.94 万户。

公司网银以“全方位伴企成长”为责任，覆盖企业客户日常业务所需的 1,000 余项功能，并创新推出全景视舱、e 网办在线服务等功能。通过主动外呼关怀服务及时为企业排忧解难，并延续小微企业和个体工商户减费让利政策。公司网银签约客户 119.91 万户，年交易金额 47.62 万亿元。

电话银行

电话银行客户数量* 17,337.19 万户，同比增长 8.89%。

远程智能银行中心建立以“知识工程 +AI 应用”为数字基座，“Call 浦（行员热线应用号）+ 电话热线”双重接入方式的行员热线，构建“座席解答基础问题、分行专家解答日常难题、总行专家解答复杂问题”的多层协作模式。2025 年，行员热线智能问答回复咨询 54,907 人次，人工处理咨询 18,842 人次。远程智能银行中心各渠道累计人工进线量 672.9 万笔，人工电话年累计接通率 99.49%，20 秒人工服务水平 98.44%。

微信银行

微信银行用户数量* 3,533.58 万户，同比增长 7.52%。

上线外币、零钱包和大额预约等便民功能，建立微信银行线上业务预提交机制，推出上门延伸存款、柜面转账线上预约等功能，实现“最多跑一次”服务承诺，进一步推动业务流程优化与客户服务体验升级。

个人微信银行强化“以客户为中心”的服务理念，首页功能清晰分区，“一键可达”常用服务，优化服务身份认证体验，完成了从“功能堆砌”到“体验深耕”的升级。

公司微信银行为客户及其指定的公司手机银行用户提供涵盖账户管理、信息通知、银企对账、对公理财查询、外汇汇款预约、ATM 取现预约、产品查询、产品介绍、网点查询、互动交流等在内的移动金融服务。

全面升级浦发银行微信小程序，重构主菜单结构，实现账户查询、信用卡申请、借记卡申请、一键绑卡等高频服务“一键可达”。通过优化身份认证流程，客户无需重复登录即可在微信小程序中完成多项业务办理，显著提升操作便捷性与服务效率。2025 年，微信小程序访问用户数达 619 万，同比增长 35%，用户活跃度持续提升。

* 网上银行、手机银行、微信银行数据均包括个人客户、企业客户。电话银行数据为个人客户数。

便捷境外人士支付

公司为境外人士推出旅行通卡，支持各类境外证件办理，充值成功即可实现免手续费 POS 消费，或绑定移动支付使用。2025 年，公司进一步优化旅行通卡产品功能与服务，推出“受理城市扩容”“充值渠道上新”“中英双语介绍”三大升级，为外籍友人来华之旅提供支付便利。

受理城市扩容	将旅行通卡业务办理范围扩展至“北、上、广、深、黑、琼”六省试点网点，覆盖热门旅游景区、涉外商圈及交通枢纽。境外人士选择就近网点即可享受高效的开卡、充值、查询、退卡服务，使金融服务与在华行程“无缝衔接”。
充值渠道上新	针对部分地区网点覆盖不足、营业时间较短等问题，在原有柜面充值的基础上，新增旅行通卡自助充值渠道，持卡客户仅需前往试点分行任意 ATM 机具存入人民币现金，即可实时满足多场景支付需求。
中英双语介绍	在各试点网点全新上线中英双语宣传折页，内容涵盖开卡要求、用卡贴士、用卡明细查询入口等核心信息，便于境外人士快速熟悉产品规则与业务办理方式。

案例

上海分行为境外人士提供多元便捷服务

上海分行在上海浦东和虹桥机场航站楼设立服务网点，提供 21 个币种的外币兑换服务，并开设“零钱包”兑换绿色通道；设置自助存取款设备，全面支持境外银行卡取现及小额 10 元券取款功能。分行在浦东国际机场 T1 航站楼“外籍人员一站式综合服务中心”组建了一支青年突击队，为境外人士提供金融、引导、答疑、翻译、应急事务协调等服务，收到多国外籍人士感谢信。

此外，上海分行携手上海移动创新推出“通信 + 金融”一站式支付便利解决方案，依托双方网点协同优势，为境外人士办理浦发银行“旅行通卡”，并绑定预装了主流支付应用的中国移动定制化租用手机设备，使境外人士能够获得便捷的在线移动支付服务。

普惠金融

秉承商业可持续原则，浦发银行不断加大对“三农”、小微企业及初创企业的金融支持力度，助力企业降低融资成本、提升经营效率。公司以数智化转型赋能普惠金融业务，围绕服务渠道、信贷流程、数字场景等多个维度为小微企业纾困解难，在持续扩大普惠金融服务覆盖面和可得性的同时，实现对小微企业的精准支持，为民营经济健康稳定发展积极助益。

治理

治理架构

公司在总行层面设立普惠金融部，负责全行普惠金融业务的顶层设计与统筹推进。设立“数字普惠专班”，并组建跨部门攻坚小组，通过跨部门协同机制与组织创新效能，推动普惠金融产品优化与业务流程重构。在分行设立普惠金融部，负责区域内普惠金融工作的组织实施与落地推进。在支行打造具有本地特色的普惠金融特色支行。2025 年，挂牌 201 家特色支行，覆盖境内 37 家分行，在各分行全面挂牌成立小微及个贷中心。

通过构建“总行统筹、分行推动、支行专营”的三级联动体系，公司不断完善普惠金融服务模式，增强对小微企业和社会民生领域的精准支持能力。

专业技能和能力建设

公司董事会成员具备法律、经济、金融、财务等多领域专业背景，多位董事长期从事银行经营及金融机构治理工作，在普惠金融和 ESG 相关领域积累了丰富的实践经验，能够从战略和专业角度识别、评估可持续发展相关风险与机遇。董事会将普惠金融与可持续发展内容纳入董事履职安排，并结合董事调研、专题交流等方式，持续加强对普惠金融相关工作的监督与指导，不断提升董事会在 ESG 治理方面的履职能力与治理质效。

报告与监督机制

公司在董事会下设战略与可持续发展委员会（普惠金融发展委员会），负责制定和审议全行普惠金融业务的发展战略规划、基本管理制度，审议普惠金融的年度经营计划、业务报告和考核评价等重要事项，协调解决普惠金融业务发展中的重大事项，指导全行普惠金融业务发展和经营管理。2025 年，董事会审议通过《2024 年年度报告的议案》《关于 2025 年半年度报告的议案》，审阅了《2024 年度战略执行情况分析报告》，对普惠金融经营管理、战略执行情况进行了审阅和监督。

围绕有效服务实体经济和战略执行，2025 年公司对普惠金融等“五大赛道”战略推进情况开展了专项审计，持续强化对普惠金融稳健可持续发展的监督保障。

战略

风险

风险描述	潜在影响	影响的时间范围
普惠金融服务对象以小微企业、个体经营户、农户等客户群体为主，客户经营规模较小、抗风险能力相对有限，经营和收入状况易受宏观经济周期、行业景气变化及自然条件等因素影响，一定程度上增加了信用风险管理复杂性。	可能导致普惠金融业务违约率阶段性上升，对公司资产质量管理、资本占用效率及风险定价模型提出更高要求。	短中期
普惠金融业务单笔金额相对较小、客户较为分散，业务拓展与服务需投入较高的人力与管理资源，贷前调查、客户触达、贷后管理等环节运营成本相对较高。同时，部分区域对物理网点依赖度较高，在客户规模有限、单笔业务金额较小的情况下，规模效应尚未充分显现。	若运营成本处于较高水平，可能增加公司普惠金融业务在成本收益平衡和定价方面的管理难度，同时对相关业务模式的规模化复制带来一定约束。	短中期

机遇

机遇描述	潜在影响	影响的时间范围
普惠金融作为金融“五篇大文章”之一，持续获得国家层面的政策支持。例如通过货币政策、财政税收等多种政策工具，鼓励商业银行加大对小微企业、个体工商户及“三农”领域的金融支持力度，为普惠金融业务发展营造了较为稳定的政策环境。	政策支持有助于降低公司普惠金融业务的资金成本和整体运营成本，提升业务可持续性。明确的政策导向亦有助于公司优化资源配置，增强普惠金融在整体业务布局中的战略稳定性。	中长期
我国小微企业、个体工商户及涉农经营主体数量庞大，金融需求呈现多样化、差异化特征。通过持续创新普惠金融产品和服务模式，提升金融服务覆盖率与可得性，银行有机会满足不同客群的融资需求，进一步拓展普惠金融市场空间。	陪伴优质小微企业成长壮大，逐步深化综合金融服务合作，有利于公司提升客户黏性，拓展中长期收入来源。同时，通过支持农业加工、乡村旅游等领域，创新乡村振兴相关金融产品与服务，有助于公司拓展新的业务场景和客户群体。	中期
数智化发展浪潮持续推进，大数据、人工智能等先进技术在金融领域的应用不断深化，为普惠金融业务模式创新和管理能力提升提供了重要技术支撑，有助于破解行业长期存在的“获客难、风控难、成本高”等问题。	通过推进数智化手段，公司可提升客户触达效率，优化风险识别与定价能力，降低对传统人工和物理网点的依赖，从而改善普惠金融业务的运营效率和成本结构。同时，数智化能力的持续积累，有助于公司增强普惠金融业务的可复制性和规模化发展潜力，提升整体服务质效和竞争力。	中长期

战略与执行

公司将普惠金融提升至全行战略转型的重要位置，确立为五大赛道之一，持续加大资源配置和机制创新力度。通过推进数智化变革和业务模式创新，有效弥补传统线下网点覆盖不足的问题，有效应对金融供给过剩背景下局部无序竞争与小微企业金融渗透不足并存的挑战，探索形成具有浦发特色的差异化、数智化普惠金融发展路径。

在具体实践中，公司以科技赋能和流程变革为驱动，着力构建以数智化为核心的普惠金融新模式，形成数字化产品、精准化服务、集约化运营和智能化风控协同推进的体系架构，持续提升普惠金融服务的可得性、效率和风险管理水平。

促进普惠金融持续扩大规模与覆盖面

2025 年，公司持续拓展普惠小微客户服务覆盖面，加大普惠金融支持力度，实现普惠金融服务扩面提质。报告期末，普惠两增口径贷款余额 5,239.91 亿元，较上年末增加 582.74 亿元，增长 12.51%，增量创近四年新高，年增量位居股份制银行第二位，并实现规模排名提升。2025 年，公司在中国人民银行小微企业信贷政策导向效果评估中，优良率连续四个季度位居股份制同业第一位，较上年度实现大幅提升。

公司持续落实小微企业融资协调工作机制，在全行范围内形成“总行统筹、分行推动、支行专营”的专班协同机制，加强与各地政府相关工作机制的联动，持续开展“千企万户智惠行”等政银企活动，深入园区、商圈，走进企业办公现场，面对面洞察客户实际融资需求，提升普惠金融服务对小微企业的覆盖面和精准性。截至 2025 年底，累计对接推荐清单客户 7.75 万户，授信总额 6,778 亿元，累放总额 4,923 亿元。

案例

上海分行高效落地稳岗扩岗专项贷款

上海分行积极响应上海市政府稳岗扩岗专项政策，推出“稳岗贷”融资服务模式。针对“稳岗扩岗重点企业名单”中的企业，提供分层授信支持，并开通绿色审批通道，给予优惠利率。在上海市各区县小微协调机制工作专班指导下，分行依托“千企万户大走访”活动主动对接符合条件的企业，为企业解读专项政策并提供资金支持。例如，松江支行为某实验科技企业分两批次放款各 500 万元，助力企业业务扩张和稳岗经营；青浦支行为某电子制造企业放款 1,000 万元，支持企业稳定生产、缓解扩产资金压力。

建立“线上 + 线下”协同推进的普惠金融服务模式

线上方面，依托“浦惠来了”和“手机银行”两大平台，拓展客户触达半径，建设数字普惠生态，为小微客户提供一站式服务，加强客户黏性，实现小微客户持续的价值创造。线下方面，打造普惠金融特色支行和旗舰支行，累计挂牌 201 家，不断提升差异化、精细化服务能力；推进线下业务流程集中运营和批量小额信贷基础设施建设，将普惠业务流程在小微及个贷中心进行“物理集中、功能整合”，实现近 50% 的业务流程集中标准化作业；实施模板简化、流程自动化、集中贷后管理等举措，打造线下对公普惠新流程，办理时效提升 80%，实现普惠业务集约化、规模化增效。

提高金融服务可及性

移动和线上金融服务创新

公司创新手机银行 APP、浦惠来了 APP、电话银行、远程银行、“云柜”等移动和线上渠道金融服务，聚焦老年客群、特殊群体、小微企业、无网点县域企业、个体工商户等服务不足人群，全面推进适老化、无障碍与数智化升级，构建全流程陪伴、一站式办理、快速响应的线上服务体系，持续提升金融服务的普惠性与可及性。

手机银行 APP	• 企业手机银行 APP 实现数智升级。数字客户经理“小浦”7*24 小时在线响应经营贷、账户业务、薪资代发等各类个体工商户的咨询，贷款申请全流程实时引导，让操作更顺畅；新增财税政策解读与企业健康体检功能，通过多维数据分析预警行业风险，成为企业经营的智能顾问。 • 个人手机银行 APP 上线关爱版，优化大字版界面和智能语音播报功能；新增老年客户主动语音呼叫人工客服功能，一键接通人工客服；整合便民养老服务资源，提供“惠老出行”“门诊绿通”等功能，实现从“功能适配”到“全流程陪伴”的升级。2025 年，个人手机银行 APP 老年客户服务人次达 926.57 万。 • 优化手机银行云柜员服务功能，实现客户手机银行非柜面限额调整申请、存折销户、个人手机和网银签约、账户管控解除申请等业务的一站式办理，有效提升服务效率与用户体验。2025 年，手机银行共办理云柜业务 9.1 万笔。
浦惠来了 APP	• 持续完善“浦惠来了”线上服务平台，针对小微企业“融资难、操作繁、管理累”等问题，重点升级“浦惠贷”“浦科贷”等数字信贷产品，为百条产业链上下游客户提供差异化线上信贷产品；最少仅需填写 2 项信息即可快速获得贷款预测额度，配合升级后的智能化审批系统，最快可实现分钟级审批，快速响应小微企业资金需求。聚焦一站式服务，实现存贷汇等高频旅程的简轻重构，智慧链接财税、法律、投研等生态服务，打造“产品包”“服务包”“权益包”服务，满足小微企业全生命周期经营管理需求。 • “浦惠来了”平台优化字体放大、连续阅读等功能，提高老年用户的使用便利性。
电话银行	• 客服热线为 60 周岁及以上银发客户提供迅速接入人工应答服务，免去语音菜单和按键操作等步骤，解决老年人智能技术运用困难。 • 客服热线为聋哑人等特殊持卡人提供特殊服务，持卡人仅需提供授权委托书及相关凭证，经审核通过后，可由代理人远程在线代办信用卡相关业务。
远程银行	• 95528 远程银行集智能服务和人工服务于一身，融业务咨询、交易处理、产品购买和投诉受理为一体。融合电话、在线、视频、智能等多种服务方式，客户只需拨打全国统一的服务号码“95528”，或者接入手机银行、微信、虚拟柜员机（VTM）等门户平台，即可接通远程银行，在全程智能化 + 人工的引导下，不受时空限制地享受有温度的服务。信用卡客户服务系统支持视障、听障和语障客户通过 VTM 办理信用卡激活业务。
“云柜”服务	创新“云柜”在线运营服务模式，网点人员主动上门，通过高清视频连线后台柜员，由后台远程审核并办理业务，打通线上线下渠道，有效解决客户无法到营业网点办理业务的问题。 • 针对无网点县域企业等客户，网点人员前往企业，通过“云柜”服务提供账户开立、企业网银、手机银行、代发工资、融合测额、个人金融产品等一揽子金融服务。 • 针对老年、重病及特殊客群等行动不便的客户，网点人员采用“客户自助操作＋远程辅助审核”的高效智能服务模式，打通服务行动不便客户的“最后一公里”。

案例

为行动不便人士提供“云柜”服务

哈尔滨分行先锋支行依托“云柜”试点与总行“在线服务中台”远程协同，通过员工双人核验证件、中台远程审核的方式，为因患病卧床、密码输入错误次数超限的客户提供上门服务，顺利完成密码解锁业务。

苏州分行为 92 岁行动不便的客户提供上门密码重置服务。工作人员携带 CPAD 移动设备前往客户家中，高效办理业务并普及金融安全知识。

西安分行打造“移动银行”服务新模式

西安分行创新推出“移动银行”延伸一站式服务新模式，主动“服务到企”，为无网点县域企业等客户提供一站式办理服务。网点员工携带设备前往企业办公场所，依托智能运营服务体系，为客户完成从尽职调查、资料见证、意愿核实，到账户开立、产品签约、激活及金融产品加载的全流程服务，让客户体验到高效便捷的金融服务。

其他替代性无分支机构渠道金融服务创新

公司积极联动产业龙头、基层组织等第三方主体，依托数智化、产业链协同、驻村帮扶等方式构建多元化特色金融服务渠道，精准覆盖农户、中小微农业经营主体等金融服务薄弱群体，切实打通金融服务堵点、补齐乡村服务短板，有效解决产业链薄弱环节与乡村地区金融供给不足、服务触达不畅等问题，以可持续的金融支持赋能乡村振兴与产业高质量发展。

“产业链协同、场景直联助农、数智化产业赋能”三维联动数字普惠渠道体系

响应国家普惠金融战略号召，针对产业链中小微主体、农户、传统农企等金融服务匮乏群体的痛点，构建“产业链协同、场景直联助农、数智化产业赋能”三维联动数字普惠渠道体系，通过机制创新打通乡村金融服务最后一公里。

- 产业链协同渠道联动乳业龙头伊利集团及租赁机构，上游以奶牛为租赁物为牧场解决抵押难题、提供项目融资，下游推出纯线上“伊利贷”覆盖全国经销商。
- 场景直联助农渠道联动光伏企业推出线上“光伏贷”，破解农户安装户用光伏的资金门槛，让农户靠屋顶光伏获取稳定“阳光收益”。
- 数智化产业赋能渠道主动对接农企转型需求，为浙江青莲食品投放授信支持其数智化升级，并配套供应链金融服务辐射其全国上下游客户。

该渠道体系精准突破传统金融的地域、抵押、流程壁垒，大幅提升中小微农企、农户、产业链薄弱环节的金融服务可得性，为地方特色产业升级与乡村振兴注入可持续金融动能。

“银行 + 农业龙头企业 + 合作社 + 农户”产业链协同数字化服务渠道

针对农村传统金融服务网点触达有限、农户融资缺担保、农产品收购回款易“打白条”等痛点，构建以浦发银行为金融供给方、蓝天马铃薯集团为产业核心、各级合作社为连接纽带的协同服务渠道，功能覆盖马铃薯产业链农资采购信贷、农产品收购资金结算、经营主体融资担保等全流程需求。服务模式上，依托蓝天集团的产业信用为合作社及农户增信，通过“蓝天 e 贷”移动在线平台实现申贷、审批、放款全流程线上化，同时绑定订单农业、入股分红、利益返还等机制，构建“种 - 产 - 销”全链条闭环服务体系。

该渠道核心创新点在于突破传统银行网点的地域局限，将金融服务深度嵌入农业生产经营场景，精准破解产业链各环节的资金周转难题。公司通过该渠道为产业链提供精准金融支持，实现农户售薯款现金结算全覆盖，有效保障了产业链各方资金需求，助力农户稳定增收，大幅提升了农村薄弱经营主体的金融服务覆盖率和可得性。

打造“情感联结 + 金融落地”驻村渠道，填补偏远乡村金融服务空白

针对乡村金融服务空白难题，公司创新驻村帮扶模式，精准延伸金融服务范围、强化对金融匮乏人群的支持，充分发挥金融企业驻村干部专业优势，将金融理念与实现乡村振兴有机融合。

- 针对喀什皮合森村村民金融服务触达不足问题，公司派驻第一书记构建闭环帮扶体系，1 个月内覆盖摸排全村 778 户 3,327 人需求，通过技能培训、引导商铺经营拓宽增收等路径，实现金融服务对城郊村民的精准覆盖，带动全村商铺增至 140 户，填补了城郊民生与增收领域的金融支持缺口。
- 针对喀什阿亚克斯代村，公司派驻金融工作者驻村，通过情感联结打破信任壁垒，以金融专业优势推动产业升级。在离任后依托“老书记回村”机制推出专属惠农贷款“小羊贷”，以贷款买羊、育肥售卖、还款盈利的模式降低门槛，覆盖原本缺乏金融支持的农户，形成良性盈利循环。帮扶后该村集体收入首次突破百万元，村民人均收入较帮扶前显著提升，有效填补了偏远乡村的金融服务空白，为乡村振兴注入长效金融动能。

创新普惠金融产品体系

2025 年，公司深入洞察普惠客户需求，通过数智化转型和重构，全方位重塑业务流程、升级服务体验，形成数智化“浦惠贷”系列产品，实现普惠金融信贷供给更快、更优、更便捷。其中，“惠闪贷”作为我行首个全流程在线的对公信用类产品，支持客户端操作全流程不落地，实现线上批量触达公司小微长尾客群；“惠链贷”深化圈链经营，以 H5 嵌入核心企业生态场景，进一步提升核心企业下游领域市场渗透率，累计上线场景超百个，覆盖“百城、百链”；“惠抵贷”实现“流程极快、资料极简”，人工录入字段减少 50%，纸质材料减少 70%，并通过 OCR 智能识别及自动反显等技术应用，流程大幅提速，“惠抵贷重塑数字化普惠抵押贷款产品”获 2025 年上海金融系统职工立功竞赛活动“创新案例”。

截至 2025 年底，“浦惠贷”产品贷款余额 1,400 亿元，较上年末增加 920 亿元，增长 192%；产品体系获工业和信息化部 2025 年全国中小企业服务月第七届数字普惠金融大会“2025 年度数字普惠金融创新成果”奖。

推进普惠业务能力建设

总行层面，积极打造特色普惠文化，并通过表彰激励、专业培训、“数据工程师”培养等举措，提升员工专业能力和数据应用水平。分行层面，持续普及普惠金融理念和知识，提升分行专业度，2025 年累计组织 40 期“大普惠讲堂”、发布 26 期《普惠知音》专刊；举办全行首届普惠知识大赛，初赛累计近 1.8 万人参赛。

针对普惠业务手工操作多、耗时耗力的痛点，公司加强 AI 在普惠金融领域的赋能，运用 AI 大模型与传统机器学习技术，构建“1 张全景概要 +6 张精准画像”的客户数字档案，并围绕客户旅程，推动 AI 技术在普惠业务全流程的应用，实现对贷前尽调、贷中审查、用信调查、贷后检查等 11 个场景的赋能。

财务影响

报告期末，普惠两增口径贷款余额 5,239.91 亿元，较上年末增加 582.74 亿元，增长 12.51%，增量创近四年新高，年增量位居股份制银行第二位，并实现规模排名提升。“十五五”期间，公司将进一步扩大普惠金融贷款规模，深化数智化赋能普惠业务，推动普惠金融收入实现稳步增长。

影响、风险和机遇管理

公司建立了以模型风险管理与数智化风控为核心的影响、风险与机遇管理体系，在有效防控风险的同时支持普惠金融业务规模与质量协同提升，夯实普惠金融业务商业模式的可持续性。

强化模型建设与风险识别

公司建立“模型评审委员会”与“部门级评审小组”构成的两层评审机制，对普惠金融业务相关模型、策略及项目进行重点审议。模型风险管理专家深度参与普惠专班建设，在产品设计、策略讨论、方案建设等环节发挥重要作用。在模型与风控策略设计过程中，公司主动将环保部门处罚、行政处罚等 ESG 相关因素纳入方法论构建，提升对企业合规经营和环境、社会风险的识别能力。

明确风险偏好、风险分类与风险容忍度

公司已将普惠金融业务不良率纳入全行风险偏好管理体系；贯彻落实《商业银行金融资产风险分类办法》要求，制修订《上海浦东发展银行金融资产风险分类管理办法》《上海浦东发展银行公司信贷资产风险分类规程》《上海浦东发展银行零售信贷资产风险分类管理规程》等风险分类制度体系，明确普惠资产风险分类方法、程序及认定标准。此外，公司结合监管要求和自身经营实际，实施差异化风险容忍度管理。

加强风险监测与管理

公司不断完善覆盖贷前、贷中、贷后的全流程数智化风控体系，丰富外部数据引入与应用，通过数智化天眼系统、数智化评级模型、数智化预期信用损失计量及数智化模型验证机制，持续提升对普惠小微客户风险状况的动态监测与管理能力。同时，通过加大续贷支持力度、推进普惠小微尽职免责机制完善、加快风险化解及处置进度，力争保持普惠小微资产质量总体平稳可控。

模型建设上，公司加速推进普惠风控模型的迭代，建成覆盖公司、个人客户全生命周期的数字普惠风控模型体系，模型风险识别率、稳定性与精准性全面提升。策略优化上，完成“浦惠贷”产品标准策略体系建设，并实现动态迭代。通过“数据 + 模型 + 策略”的协同发力，实现“风险可控”与“服务提质”的有机平衡。同时，通过加大续贷支持力度、完善普惠小微尽职免责机制、加快风险化解及处置进度，筑牢普惠金融业务高质量发展安全底线。

指标与目标

关键指标	管理目标	2025 年进展
普惠贷款余额	小微企业贷款同比增速不低于各项贷款的同比增速	截至报告期末，普惠两增贷款规模 5,239.91 亿元，较年初增长 582.74 亿元，增速 12.51%，增量创近年新高，贷款增速高于同期本行各项贷款增速。
普惠客户数	有贷款余额的户数不低于上年同期水平	截至报告期末，普惠两增客户数 50.98 万户，较上年末增长 9.94 万户，增长 24.22%，服务面持续扩大。

支持小微经营主体发展

作为国民经济的重要基础，小微企业是扩大就业、繁荣市场、改善民生的重要力量。在实体经济高质量发展的背景下，小微企业融资难、融资贵问题仍然是制约产业升级的关键瓶颈。浦发银行持续加强对小微企业、个体工商户等普惠群体的金融支持，切实推进减费让利。2025 年，公司普惠两增贷款当年累计投放利率较上年降低 13 个 BP，近三年累计降幅 117 个 BP，显著降低了小微企业的综合融资成本。

公司深化大数据运用和科技赋能，创新打造“智·惠·数”普惠金融服务体系，推出线上化“浦惠贷”产品体系。该产品体系涵盖以“惠闪贷”“惠抵贷”“惠链贷”“惠保贷”四大子产品为核心的综合金融服务方案，分别针对不同客户群体的融资需求提供精准化的金融支持，覆盖短期流动资金、大额抵押融资、产业链协同融资等多个领域，可满足小微企业和乡村产业多样化的融资需求，有效助力其发展。

案例

武汉分行助力轻资产小型企业融资

2025 年，湖北省推出“知识价值信用贷”和“商业价值信用贷”两项创新金融工具。武汉分行充分发挥数字化平台开发能力，通过与湖北省“智慧大脑”和“鄂融通”平台系统对接，实现政府平台申请与公司小微企业专属金融平台“浦惠来了”APP 的丝滑衔接，形成全线上融资流程。

武汉市某智能小型企业专注于智能清洁设备研发制造，需要资金投入用于支撑技术研发。因缺乏传统抵押物、无形资产认可难等原因，企业面临资金压力。武汉分行为企业推荐属地特色产品“知识价值信用贷”，并指导企业完成政府平台申报。通过“数据增信 + 财政增信”的创新机制，企业的知识价值得以精准评估，成功获批分行 880 万元纯信用授信额度。

子公司上海科创银行积极支持中小科创企业融资需求

子公司上海科创银行致力于为中小科创企业缓解融资难题，持续优化金融支持模式。针对孵化器融资需求，子公司上海科创银行围绕上海市高质量及行业垂类孵化器设计了债权与股债一体融资产品，可有效满足孵化器日常运营及投资需求，2025 年度，已为 3 家上海的孵化器投放了信贷产品。

助力乡村振兴

浦发银行积极响应国家乡村全面振兴战略，持续深化“5+4+N”乡村振兴金融服务体系，聚焦“农业产业链、农业大市场、城乡融合发展、农业科技创新、基础农业保障”五大重点领域，形成“智、链、安、和”四大乡村振兴金融服务特色，打造 N 个具体场景服务方案，不断提升数字化、智能化、综合化金融服务能级，为我国推进乡村全面振兴、建设农业强国贡献浦发力量。

2025 年，公司正式发布“浦发乡伴”乡村振兴金融服务品牌，持续加大对脱贫地区和国家乡村振兴重点帮扶县等区域的金融支持力度，保持贷款投放增长，乡村振兴金融业务质效双升。涉农贷款增速、对公涉农贷款增速均高于全行各项贷款增速，涉农贷款客户净增显著，不良实现双降；监管年度考评首获“良好”。2025 年，公司服务脱贫人口 121,017 人。

截至 2025 年底

涉农贷款余额	较年初增长	增速
3,888 亿元	498 亿元	14.69%

涉农贷款客户	较年初增长	增速
9,050 户	2,958 户	48.56%

截至 2025 年底

脱贫地区贷款余额
900 亿元

较年初增量
21 亿元

增速
2.36%

国家乡村振兴重点帮扶县贷款余额
91 亿元

金融保障粮食安全

创设乡村振兴特色产品

公司创设全行性特色产品“现代设施农业贷”，重点支持设施种植、设施畜牧、设施渔业和提供支撑服务的公共设施（包括产前的集约化育苗、产后的冷藏保鲜、冷链物流和仓储烘干等）等领域，服务基础农业的保障与升级。该产品已在农业农村部“信贷直通车”金融超市上架，并在江苏及云南等地实现投放，贷款规模合计超 2.2 亿元。

支持农业新质生产力发展

公司创设“5+7+X”产品体系、科技金融场景化服务方案等，构成支持种业振兴科技企业的全周期、立体化产品矩阵，支持现代种苗繁育推广、农业生物育种、种源关键核心技术攻关。

公司构建了农业科技企业并购贷款服务模式，支持农业科技的龙头企业、链主企业通过并购实现产业整合。截至 2025 年底，投放农业科技领域并购贷款 28 亿元，较 2024 年末余额净增 20 亿元。

服务县域富民产业

大力支持县域经济发展

2025 年，公司开展“百县助百产 新质促发展”乡村产业振兴金融服务行动，探索实践“区域下沉、领域扩大、产业延伸”经营模式。制定 86 个县域产业服务方案，重点支持蓝莓、中药材、宠物饲料等区域优势产业的金融需求。积极创设乡村振兴特色机构，评定了首批 60 家乡村振兴特色机构，提升县域机构的综合金融服务能力，激发其乡村振兴业务活力。截至 2025 年底，县域支行对公贷款余额 2,820 亿元，较年初增长 359 亿元，增速 14.66%。

此外，公司聚焦传统行业绿色低碳转型、基础设施绿色升级和城乡建设绿色低碳发展等领域，加大对县域的绿色信贷投放。

截至 2025 年底

县域支行对公贷款余额
2,820 亿元

较年初增长
359 亿元

增速
14.66%

案例

支持县域挖掘生态价值

公司因地制宜支持 EOD 模式等区域性环保建设项目，推动县域生态产品价值转化。2025 年，成功落地安吉县“两山”未来科技城（一期）EOD 项目贷款、安吉县梅家堂小流域石鹰单元水生态产品开发项目，有效支持县域水系综合治理、生态修复及配套产业开发，对“绿水青山”向“金山银山”转化的新路径进行了有益探索。

推进数智化产品在涉农供应链领域的运用

公司以圈链模式助力乡村产业高质量发展，通过绘制农业产业化龙头企业画像，构建客户服务模型，对接产业链并推动落地 31 个富民特色产业链，为链上企业提供涉农贷款、存款、结算等综合化服务。

公司持续创新完善“浦链通”超级产品，截至 2025 年底，“浦链通”服务农业产业链供应商客户 1,658 户，累计投放 113.98 亿元。形成“养殖与饲料”“农垦与规模种植”“奶业与牧场”“绿色光伏”“乡村小店”“特色产业集群”等 6 类涉农产业链场景金融服务模式，以更精准的方式普惠“三农”。

案例

乌鲁木齐分行推出“智棉棉农贷”赋能新疆棉花产业发展

在新疆，棉农推进规模化种植中，普遍面临着土地流转、种植投入、肥料采买等大额资金需求，同时存在产品单一、缺乏有效抵押等融资难点。乌鲁木齐分行依托“惠链贷”打造“智棉棉农贷”应用场景，通过实地宣讲和多方联动，运用大数据评估和量化分析手段，实现精准授信管理与决策。截至 2025 年底，该项目累计投放近 20 亿元，覆盖近 10 个县级行政区，有效支持了当地农村经济和棉花产业发展。

探索乡村文化金融

公司以“产融结合”模式积极挖掘与盘活农村地区历史文化资源，推动乡村旅游发展，通过精准金融服务支持乡村企业转型升级。

案例

沈阳分行文旅金融服务促进共富效应

沈阳分行将“小市一庄农业休闲项目”列为“文旅金融重点培育项目”，突破传统抵押评估限制，构建“抵押 + 产业分析 + 数据支撑”的授信审批体系，支持企业由传统餐饮向“农业休闲 + 文化演艺 + 生态康养”综合体转型，为其量身定制 3,000 万元 8 年期固定资产贷款方案。同时联动周边农户，搭建特色农产品产销对接渠道。该项目带动了当地 2,000 余人次就业，周边民宿、农产品产业实现集群式发展，共同富裕效应显著。

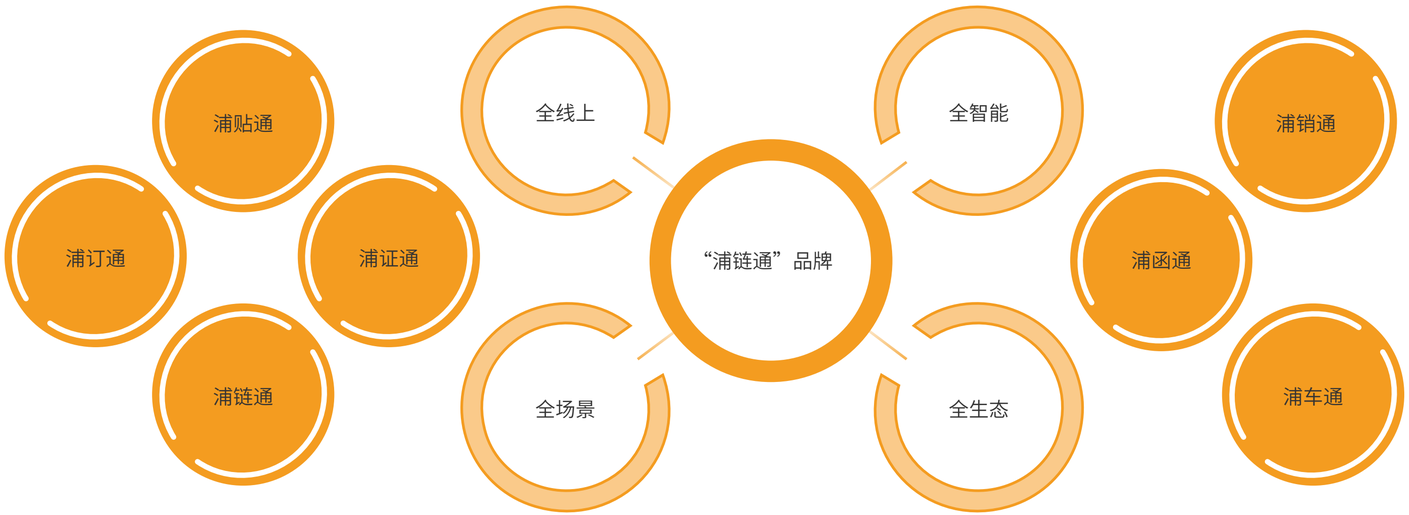
供应链金融

浦发银行以落实国家重大战略任务和支持“稳链、固链、强链”为己任，将供应链金融作为“五大赛道”之一进行重点布局。以“浦链通”为数字纽带，公司积极构建“区块链+AI”驱动的生态共建范式，助力全面提升产业链协同效能。

产品和服务体系

公司以成为“产业数字金融首选银行”为目标，着力完善供应链金融产品服务体系。2025 年，公司进一步构建覆盖产业链全流程的产品体系，形成“浦链通”数智供应链品牌与数智供应链“1+1+X”服务体系。供应链超级产品组合涵盖“浦链通”“浦证通”“浦贴通”“浦订通”“浦销通”“浦车通”“浦函通”等 7 项浦系列产品，以及资产池、账通保、贸融直通车等 3 项特色业务。

“浦链通”品牌



数智供应链“1+1+X”服务体系

在供应链上游

“浦订通”主要面向为订单生产备货、供货的企业。“浦链通”“浦贴通”“浦证通”主要用于核心企业验收入库、到期付款等环节。

在供应链下游

“浦函通”主要面向招投标中标签约企业。“浦销通”“浦车通”主要面向经销商向核心企业下订单，付款或还款等环节。

截至 2025 年底

供应链金融业务累计服务供应链核心客户
11,937 户

同比增幅
36.78%

上下游供应链客户
37,408 户

同比增幅
97.76%

在线供应链业务量
7,871.13 亿元

同比增幅
194.82%

业务量占比由 2024 年末的 23.46% 提升至
46.25%

产品和服务创新

2025 年，公司聚焦重点产业链发展需求，以产品创新为核心驱动力，推行“一链一策”精准服务，在电力、通信、铁路运输、物流等关键领域打造供应链金融服务新范式，实现多项首发业务创新突破。例如，推出资产池业务，提升资金流转效率；在全仓登动产质押融资领域取得进展，有效解决产业链上下游企业尤其是中小企业的融资难题。

截至 2025 年底，“浦链通”“浦证通”“浦贴通”“浦订通”4 个在线重点产品投放余额 1,914.60 亿元，较上年末增长 90.22%。其中，“浦链通”投放余额 851.77 亿元，较上年末增长 155%，已为 1,604 家核心客户企业及其 1.88 万家供应商累计提供融资 1,353.24 亿元，同比增长 244%；“浦证通”投放余额 917.92 亿元，较上年末增长 61.01%。

案例

开展铁路运输单证金融服务

2025 年 2 月，公司与中国国家铁路集团有限公司签署《铁路物流金融服务合作协议》，积极探索铁路运输单证金融服务，并陆续合作推出“国铁运单证”“国铁运费贷”“国铁运费证”等一系列专业化铁路物流金融产品。其中，“国铁运费贷”业务自 2025 年 4 月投产上线以来，累计投放近 4.35 亿元，为 27 家铁路货运企业纾解运费融资难题，助力企业降低融资成本。

广州分行定制 TCL 集团供应链融资方案

公司通过“浦链通”数智供应链体系，积极支持和服务粤港澳大湾区战略发展布局和产业优化升级。广州分行组建“供应链专班”，针对 TCL 集团 3 至 6 个月的业务周期特点，量身定制融资方案，满足企业流动资金补充需求；同时通过订单融资帮助百余家供应商解决资金周转难题，实现“一链贯通、多方受益”的协同效应。

票融通

公司持续优化“票融通”产品，构建围绕核心企业的线上承兑贴现一体化服务模式。2025 年，“票融通”产品规模达 110 亿元，同比增长超 8 倍；供应链主题 ABS 投放 162 亿元，同比增长 56%。

现金管理

公司推出“省心存”供应链下游客户保证金存款解决方案以及“浦链 e 付”清结算方案，实现供应链金融与现金管理深度融合。

融资租赁

子公司浦银金租围绕链主企业生态圈场景的数智化、定制化、批量化等特色需求，持续优化租赁服务方案。2025 年，公司围绕商飞产业链、航运产业链、钢铁产业链、互联网产业链等领域，累计投放 309.65 亿元。

供应链金融平台

2025 年，公司持续完善重点业务场景平台功能体系。

- “浦链 e 融”平台实现跨行服务能力建设，打通跨行放款业务通道，实现与司库系统直连。
- 深化“浦订通”系统集成，对外深度嵌入核心企业上游采购场景，构建产业金融产品体系。
- 创新保函服务模式。“浦函通 2.0”创新支持敞口业务审批模式。
- 对接中移财司平台，实现应收账款线上确真、确权功能，提升业务处理效率。
- 加速复制落地保函直通车产品，推进信用证直通车上线。

对外交流与合作

公司举办“供链 WE 来 浦写新篇”系列行业论坛，覆盖钢铁、电力、通信等 8 大行业，累计举办沙龙活动 10 余场。与国民财富发展研究合作平台、中国财富管理 50 人论坛联合主办“供应链金融创新模式与发展趋势”专题研讨会。

养老金融与财资管理

人口老龄化是我国当前的基本国情，也是在推进中国式现代化进程中必须面对的重大战略课题。浦发银行将养老金融作为重点战略发展方向，全力提升养老金融供给水平，致力于为客户提供一站式养老金融服务，以实际行动践行“金融为民”初心。

2025 年，公司进一步升级养老金融组织架构，成立养老金融领导小组，下设养老金融服务工作小组、银发经济融资支持推进小组，形成覆盖 21 个部门、3 家子公司的跨条线协同机制。公司积极研究落实《关于金融支持中国式养老事业 服务银发经济高质量发展的指导意见》《关于进一步提升金融服务适老化水平的指导意见》等工作要求，强化组织保障与机制建设，加大支持养老产业和银发经济发展力度，提升养老金融产品和服务供给能力。

养老金金融

围绕基本养老金、企业年金和个人养老金三支柱体系，公司积极服务国家养老保障体系建设。

基本养老金

自 2012 年起发行金融社保卡，持续优化各地社保卡申领、补换等服务。社保卡发卡资质已覆盖全国 17 个省份。

企业年金与职业年金

深化养老金托管与账户管理服务，实现国内 33 个省级单位（含兵团、中央机关）职业年金托管服务全覆盖；落地全国首个园区补贴型人才年金计划托管；成为国内最大的企业年金集合计划托管人；率先推出面向临退休人员的全国首单职业年金稳健计划；落地一批编制外人员的企业年金。截至 2025 年底，企业年金和职业年金托管规模合计达 5,011 亿元，较 2024 年增长 19.12%。

个人养老金

坚持精细化经营，多措并举扩规模、提质量，并加快完善个人养老金产品。截至 2025 年底，个人养老金账户规模达 203.33 万户，较上年末增加 100.21 万户，增长 97.22%；共计上线 200 只产品，较 2024 年新增 92 只。

养老服务金融

公司通过优化适老化服务、推出银发专属金融产品、提升银发群体的金融服务体验、加强金融安全保障等举措，助力老年群体实现暖心养老生活。

服务端

优化现金与零钱包管理，满足老年群体的现钞支付需求，累计发放 9.4 万个零钱包。

手机银行关爱版 APP 围绕老年客户需求，优化常用功能，例如养老总资产视图、大字版界面与智能语音播报等，累计服务 926.57 万人次。

整合多元场景与养老支付权益，持续提升银发客户的支付服务体验。

产品端

增配银发银行卡、存款、理财三款银发专属产品，可有效满足不同老年客户的日常金融服务需求。

构建备老客群专属服务计划，打造“百千工程”（建设百家标准化养老金融工作室并培养近千名养老金融咨询师队伍），为备老客户提供近 10 万份养老规划特色方案。

防护端

扩大银发客户异常交易侦测范围，构建柜面提示、电子渠道风险告警及人工外呼核实等多层次安全防线。针对银发客户及高净值客户，通过人工外呼劝阻，累计避免客户损失超 1.38 亿元。

案例

子公司上海信托落地全国首单“以房养老”家庭服务信托

2025 年，子公司上海信托落地全国首单“不动产 + 现金”混合财产形式的家庭服务信托，制度性创新获得上海市委市政府认可，并多次获得市委主要领导批示。一名客户将名下的一套商办房屋及现金资产注入信托，通过租金收益补充其母亲养老金，实现养老品质提升等需求。“以房养老”充分发挥信托在解决家庭综合性需求方面的独特优势，特别是在财产隔离、财富传承、养老保障等方面相较其他金融工具更加有效。

养老产业金融

在养老产业金融领域，公司积极开展行业研究，发布《养老服务业信贷投向政策》《医药制造业信贷投向政策》《医疗卫生行业信贷投向政策》，形成银发经济、生物医药等重点领域研究成果。夯实制度规范，制订《关于明确服务消费和养老再贷款管理要求的通知》《养老产业贷款尽职免责实施办法》，并将对公养老产业贷款纳入分行经营绩效考核，推动养老产业贷款业务稳步发展。

公司银发经济信贷余额 226 亿元，养老产业贷款余额 30.69 亿元；养老产业债券 2025 年承销规模 92.39 亿元、债券投资余额 101.55 亿元。

银发经济信贷余额
226 亿元

养老产业贷款余额
30.69 亿元

养老产业债券 2025 年承销规模
92.39 亿元

债券投资余额
101.55 亿元

财资管理服务

在财资管理方面，浦发银行发挥集团理财、信托、基金等牌照优势，打造共促共进的财富供给管理服务生态。通过协同服务体系搭建，公司财资赛道有效实现集团化紧密联动，集团协同管理资产规模达 9,653 亿元。截至 2025 年底，公司月日均金融资产 600 万以上私人银行客户规模 5.55 万户，较年初增长 13.26%，管理客户金融资产超 7,800 亿元。

截至 2025 年底

月日均金融资产 600 万以上私人银行客户规模
5.55 万户

较年初增长
13.26%

管理客户金融资产
超 **7,800** 亿元

案例

子公司上海信托加快构建财富管理账户体系

子公司上海信托加快构建包括养老服务信托、家庭服务信托、保险金信托、个人财富信托、家族信托及企业财富管理在内的财富管理账户体系。公司财富管理存续单数突破 1.3 万户，合计规模 910.92 亿元，涵盖养老、跨境、特殊需要、慈善等多重功能，为总行“浦和人生”账户贡献 426 亿元规模。连续落地了集团首单养老功能型保险金信托、集团首单规模超 5 亿元的上市公司实控人家族信托、单笔达 1.5 亿元的分行合作境外资产管理信托。

深圳分行私行中心提供跨境财富管理一站式服务

深圳分行私行中心紧扣《粤港澳大湾区发展规划纲要》中“扩大金融业对外开放、推进跨境金融创新”的要求，以“浦和人生”财富管理信托账户“1+3+N”服务体系为核心，为高净值客户提供“财富管理 + 产业服务 + 社会价值”的三维解决方案。此外，深圳分行私行中心已构建“跨境理财通 + 家族信托 + 离岸服务”产品矩阵，并与浦发银行香港分行、新加坡分行联动，为近 300 个大湾区家族提供“境内外账户打通、全球资产视图、跨境税务筹划”等一站式服务。

消费者权益保护

浦发银行秉持“以客户为中心”的经营理念，高度重视消费者权益保护工作。切实履行消费者权益保护主体责任，着力提升客户满意度及信任度；通过完善消保制度与规范公平营销，确保产品服务合规透明；依托审慎催收机制，积极化解纠纷、优化服务体验；借助反欺诈体系，有效保障客户资金安全；常态化开展金融知识普及宣传，致力于为客户提供安全、透明、优质的金融服务。

治理

治理架构

公司制定《上海浦东发展银行消费者权益保护工作管理办法》，将消费者权益保护纳入公司治理、企业文化建设和经营发展战略，建立健全消费者权益保护体制机制，切实保障消费者合法权益。

董事会及风险管理与关联交易控制委员会（消费者权益保护委员会）

- 董事会是消费者权益保护工作的最高决策机构，承担消费者权益保护工作的最终责任。
- 董事会负责对消费者权益保护工作进行总体规划和指导，确保相关制度规定与公司治理、企业文化建设和经营发展战略相适应。
- 董事会指定风险管理与关联交易控制委员会（消费者权益保护委员会）承担消费者权益保护工作职责，向董事会提交消费者权益保护工作报告及年度报告，研究消费者权益保护重大问题和重要政策，指导和督促消费者权益保护工作管理制度体系的建立和完善，负责监督高级管理层消费者权益保护工作的全面性、及时性、有效性，定期召开消费者权益保护工作会议，审议高级管理层关于消费者权益保护的工作报告、监管通报等。

高级管理层及总行消费者权益保护与服务管理委员会

- 高级管理层落实董事会关于消费者权益保护工作的相关决议，指导本机构建立健全消费者权益保护管理体系和制度体系，确保消费者权益保护战略目标和政策得到有效执行。
- 高级管理层设立总行消费者权益保护与服务管理委员会，统一规划并统筹部署全行消费者权益保护工作。

总行零售业务部（养老金融部、消费者权益保护部）

- 总行零售业务部（养老金融部、消费者权益保护部）是总行消费者权益保护与服务管理委员会办事机构。
- 负责牵头组织和落实委员会关于本机构消费者权益保护工作的各项要求，牵头组织并督促指导各级机构开展消费者权益保护工作。

总行各相关部门

- 负责对全行消费者权益保护各项要求进行细化、落实，根据职责承担消费者权益保护相关具体工作。

客户权益保障管理

公司高度重视事前防范，持续深化产品服务审查体制机制建设。董事会负责审定产品服务发展战略及与之相适应的风险管理政策，监督审查相关战略、政策和制度的执行情况。2025 年，董事会审议通过了《关于消费者权益保护工作 2024 年总结和 2025 年计划的议案》《2024 年年度报告的议案》，审阅了《2024 年度战略执行情况分析报告》，包含产品体系、产品服务及消费者权益保护情况，深入推进数智化产品创新，持续优化五大赛道产品服务体系，在供给端打造具有特色的拳头产品，强化产品流程体验与客户触达能力。

董事会风险管理与关联交易控制委员会（消费者权益保护委员会）负责监督指导产品与服务审查相关消保及风险管控相关工作，持续关注消费者权益保护相关事宜，定期听取高级管理层的相关汇报，监督客户权益保障管理成效，围绕打造大服务体系战略目标，积极保障客户体验与服务水平，推动提升公司服务质效。

公司制定《消费者权益保护审查管理办法》，严格执行产品面市前的审查要求，在产品和服务设计开发、定价管理、协议制定、营销宣传、产品分类分级等环节，对可能影响消费者的政策、制度、业务规则、收费定价、协议条款、宣传文本等进行评估审查，识别并提示相关风险。同时，公司持续提升消保审查数字化和专业化水平，推进消保审查系统建设。2025 年，全行消保审查均通过系统流转处理，依托统一的业务流程和规范的数据标准，增强消保审查的权威性和统一性，提升消保审查流程及档案管理的规范性。

推动消费者保护管理工作规范化运行

- 印发《关于加强第三方合作机构消费者权益保护管理的通知》，明确双方责任和义务，通过日常监测、定期评估等措施实施持续性管理。
- 制定《上海浦东发展银行金融产品适当性管理办法》，由总行消费者权益保护与服务管理委员会规划并统筹部署全行金融产品适当性管理工作，结合产品属性与客户特征开展活动。

专业技能和能力建设

公司董事会成员具备法律、经济、金融、财务等多领域专业背景，多位董事长期从事银行经营与金融机构治理工作，在消费者权益保护实践中积累了丰富经验。董事会高度重视消费者权益保护工作，将消费者权益保护等可持续发展内容纳入董事履职安排，结合董事调研和专题交流，加强对消费者权益保护相关工作的监督与指导，不断提升董事会 ESG 治理质效。

报告与监督机制

董事会维护金融消费者和其他利益相关者合法权益，监督高级管理层消费者权益保护工作的全面性、及时性、有效性，督促高级管理层及时落实整改发现的各项问题。2025 年，董事会审议通过了《关于消费者权益保护工作 2024 年总结和 2025 年计划的议案》《2024 年度消费者权益保护监管评价的议案》《2024 年度消保投诉情况监管通报的议案》，审阅了《关于〈2024 年前三季度银行业消费投诉情况通报〉的报告》《关于〈2025 年第一季度银行业消费投诉情况通报〉的报告》以及《2024 年度监管通报及整改情况的报告》，持续完善消保工作组织管理架构，督促高级管理层将保护消费者权益嵌入日常经营管理和业务各环节、全流程，打造并完善全链条消保工作体系，健全消保审查、考核评价、多元解纷等工作机制，切实推进相关问题整改落实到位，消费者权益保护工作成效稳步增强。

董事会风险管理与关联交易控制委员会（消费者权益保护委员会）向董事会提交消费者权益保护工作报告及年度报告；定期召开消费者权益保护工作会议，审议高级管理层关于消费者权益保护的工作报告、相关审计报告、监管通报、内部考核结果等；关注和依责处理可能或已经造成重大风险和损失的事项，特别是对金融消费者、中小股东合法权益产生重大影响的事项。2025 年，委员会定期审议消费者权益保护相关议题，指导构建事前、事中、事后全面覆盖、精准高效的消费者权益立体保护网，持续提升消保教育工作实效，统筹加强集团整体消保工作水平。

2025 年，公司修订《上海浦东发展银行金融消费者权益内部审计管理办法》，进一步健全常态化、规范化的消费者权益保护内部审计机制。同时，定期修订审计检查手册，更新审计内容重点。2025 年，按照监管规定的审计频率，将消费者权益保护纳入 2025 年度内部审计工作计划，对哈尔滨、厦门、郑州等 14 家境内一级分行及 1 家子公司开展金融消费者权益保护审计。

战略

风险

风险描述	潜在影响	影响的时间范围
随着监管机构对金融消费者权益保护的重视与规范要求持续提升，银行需在产品设计、销售及服务全流程中，进一步强化合规管理与客户体验，确保服务过程的透明与规范，切实保障金融消费者的合法权益。	为适应日趋严格的合规要求，公司在产品设计、系统升级、流程改造及人员培训等方面需持续投入，运营成本相应有所增加。	短中期

机遇

机遇描述	潜在影响	影响的时间范围
银行提供透明公平的金融产品和优质的金融服务，保护消费者合法权益，有助于树立良好的品牌形象，增强消费者的信任，从而提升市场竞争力。	良好的声誉有助于降低客户获取成本与营销费用，促进客户关注产品与服务的综合价值，从而为公司拓展更广泛的金融服务、提升社会影响力带来有利条件。	短中长期

战略与执行

公司建立健全消费者权益保护政策制度，持续强化风险管理体系，加强员工培训，有效提升应对相关风险与把握市场机遇的综合能力。

消费者权益保护培训

公司制定了《上海浦东发展银行消费者权益保护工作管理办法》，规范消保培训开展形式与主题，要求每年覆盖全行各级机构所有与客户相关的人员。培训内容包括消费者权益保护相关政策、基本理念及公司消费者权益保护工作要求等，持续强化员工消费者权益保护意识。公司每年制定年度培训计划并组织开展消费者权益保护内部教育和培训工作，构建在线与现场培训相结合、全面与专项培训互为补充的多层次、系统化的员工消保培训体系。2025 年，公司组织开展多层次的员工金融消费者权益保护内部培训工作。

组织全行培训

发布《关于开展 2025 年消费者权益保护及个人信息保护知识培训和考试的通知》，重点围绕《商业银行代理销售业务管理办法》《金融机构产品适当性管理办法》及行内制度文件的相关内容，通过动画微课形式开展在线知识培训，将消保的工作机制和管理要求融入培训课程，增强全体员工消费者权益保护等方面的意识和能力。员工参加培训覆盖率 100%，包括全行所有中高级管理人员，培训通过率 97%。

针对重点领域、重点岗位开展专题培训

- 面向零售中高级管理人员、新任分行零售条线部门负责人等讲授消费者权益保护专题课程，帮助分行管理人员提升消保意识，带动各级机构做好消保工作。
- 针对全行消保专职工作岗位人员举办消费者权益保护与服务管理培训，邀请行内外专家围绕消保工作要点、金融纠纷调解、消保审查、投诉管理和客诉处理要点、金融教育、消保考核等主题授课，提升消保工作队伍专业素养。
- 在新员工培训中设置“消费者权益保护知识”模块，作为新员工入职培训必修课，培训内容全面，有效确保新员工上岗前，均接受消费者权益保护知识专项教育。
- 面向总分行个人理财类业务管理、销售等相关岗位人员，组织开展系列合规销售方面的培训，提高合规销售意识。
- 针对投诉集中的个人贷款、网点服务等领域，组织相关专题培训，在强化业务管理规范的同时提高基层员工投诉处理能力。
- 通过月度培训、专题培训、微课堂等面向信用卡中心全体员工开展形式多样的消保知识培训。
- 在每期运营管理专业能力提升培训中，及时传达监管及总行消保管理要求，并对近期消保投诉典型案例进行分析提示，指导分行做好消保投诉管控和客户服务工作。

分行自主培训

2025 年，各分行每季度至少开展一次消费者权益保护培训，通过专题培训会、情景演练等多种方式，邀请监管部门、同业专家对相关人员进行培训，提升员工消保素养与能力。营业网点通过晨会、例会等形式及时转训分行发布的线上线下培训内容，确保培训内容传达落实到位。

财务影响

自 2023 年发布《境内分行消保工作牵头管理部门组织架构的指导意见》以来，公司积极推动分行消保机构设置，保障人员与资源投入，并确保分支机构投诉管理与处理工作的独立性。截至 2025 年底，37 家分行专职消保人员增至 150 余人，较 2024 年增长 7.2%，其中 16 家分行设立消费者权益保护部，为全行有序高效开展消保工作打下坚实基础。

公司持续投入资金推进消保管理体制建设，通过提供培训等资源强化人员专业能力，并注重提升分支机构人员配置水平。2026 年，公司计划在此基础上进一步强化数智化建设，引入数字化、智慧化技术赋能消保工作，预计相关投入将有所增长。

未来 1 至 5 年，随着监管机构对消费者权益保护要求的持续提高，以及公司产品与服务的不断优化，消保投入预计涨幅将趋于平稳。长期来看，随着体系建设与产品服务逐步完善，投入增速预计将趋于平缓。

截至 2025 年底

37 家分行专职消保人员增至
150 余人

较 2024 年增长
7.2%

影响、风险和机遇管理

公司坚定贯彻“预防为先”理念，持续健全消保审查制度及机制，明确消保审查是产品与服务进入市场前的必要程序，并将消保审查纳入公司风险管理和内部控制体系。公司制定并实施《消费者权益保护审查管理办法》，明确审查主体、审查范围、审查要点、审查流程等各项内容，随文印发的《消费者权益保护审查参考要点》覆盖产品和服务开发设计、适当性管理、收费定价、协议文本、营销宣传等各项消费者权益保护要求。

此外，公司结合监管部门相关要求，以及产品和服务相关的投诉、诉讼、舆情等情况，及时对消保审查要点进行更新和完善；推动落实对存在合作的中介机构及第三方机构消费者权益保护的监督评价，将消保相关要求纳入其准入与清退条件，并在合作协议中予以明确。

指标与目标

关键指标	管理目标	2025 年进展
客户投诉量	客户投诉量下降	截至 2025 年底，公司理财类监管投诉转办量同比降幅达 60%。
客户投诉解决率	客户投诉解决率保持 100%	2025 年，客户投诉解决率 100%。
反欺诈	反欺诈管理取得一定成效	2025 年，全年侦测异常并人工外呼客户 8.68 万次，保护客户资金 1.38 亿元；对公涉诈金额较峰值压降 84%，解控时效提升 15 倍且实现“零客诉”。
金融知识普及	金融知识普及活动触及公众人次增长	2025 年，金融教育宣传活动触及公众增长至超 45,200 万人次。

客户投诉管理

客户投诉管理架构

董事会及风险管理与关联交易控制委员会（消费者权益保护委员会）加强对全行投诉管理工作的指导和研究，定期审议消保相关工作情况，听取监管渠道投诉情况分析报告，聚焦重点领域、重点问题，督促管理层落实整改，维护客户等利益相关者合法权益。2025 年，董事会审议通过了《2024 年度消保投诉情况监管通报的议案》等议案，审阅了《关于〈2024 年前三季度银行业消费投诉情况通报〉的报告》《关于〈2025 年第一季度银行业消费投诉情况通报〉的报告》等汇报，督促管理层强化目标管理，落实投诉管理各项工作；聚焦重点领域，强化日常监测预警；强化溯源整改，扎实推动源头治理；推进多元化解，提升纠纷化解能力，推动公司投诉管理工作持续优化。

董事会战略与可持续发展委员会（普惠金融发展委员会）负责监督、评估可持续发展相关战略执行情况。2025 年，委员会审议了《2024 年度可持续发展报告》，重点关注投诉管理架构、投诉制度渠道及客户满意度，积极保护客户权益。董事会提名与薪酬考核委员会将消费者权益保护职责纳入董事履职评价体系。2025 年，委员会审议了《2024 年度董事履职评价报告》，重点关注董事在完善消保机制、完善投诉治理等方面的履职贡献，促进投诉处理水平的整体提高。董事会审计委员会持续关注消保领域内控有效性。2025 年，委员会审阅了《2024 年度相关专项审计及整改情况报告》，包含金融消费者权益保护后续审计的专项审计报告，强化消费者保护全流程管理。董事会风险管理与关联交易控制委员会（消费者权益保护委员会）负责监督客户投诉等消费者权益保护工作的全面性、及时性、有效性，督促高级管理层及时落实整改发现的各项问题。2025 年，委员会审议了《2024 年度消费者权益保护监管评价的议案》《2024 年度消保投诉情况监管通报的议案》，定期审阅投诉情况报告，提出加强日常监测预警、落实溯源治理等指导意见，持续抓好投诉管控工作。

公司在总行及分行设立消费者权益保护工作牵头部门及专职岗位，负责监督和管理全行投诉处理与改进工作，对投诉全流程管理进行跟踪和监测。定期开展消费投诉情况分析，对投诉反映出的产品和服务管理中的薄弱环节及风险隐患，做好收集、汇总和分析研判，推动溯源整改。促进投诉纠纷多元化解，鼓励各机构通过调解等方式化解矛盾纠纷。

投诉牵头管理部门制定投诉处理流程，涵盖消费投诉的受理、调查、回复、安抚和溯源治理等。受理的客户投诉全部纳入客诉工单管理系统，以电子工单方式流转至投诉处理机构处理，投诉受理及处理信息实时更新，处理过程全程留痕。

总分行各级机构按照投诉处理属地管理、分级负责的原则，切实承担投诉处理主体责任，指定部门或专人负责对本级机构投诉处理工作的协调、督促、指导及管理，及时妥善处理各类投诉。

董事会及风险管理与关联交易控制委员会（消费者权益保护委员会）	• 审议高级管理层关于消费者权益保护的相关事项，定期审议投诉治理相关工作情况，深化消保决策执行和监督机制全流程管理。
总行消费者权益保护与服务管理委员会	• 统一规划并统筹部署全行消费投诉管理工作。 • 定期组织讨论分析全行重点领域投诉情况，定期向董事会及风险管理与关联交易控制委员会（消费者权益保护委员会）报告相关情况。
总行消费者权益保护与服务管理委员会办公室	• 零售业务部（养老金融部、消费者权益保护部）作为总行消费者权益保护与服务管理委员会办公室，对全行消费投诉的处理和改进等进行监督和管理。 • 统筹全行消费投诉管理体系，制定相关工作制度，组织全行投诉考核和评价，开发投诉管理系统。受理监管部门等外部途径转送、交办的客户投诉。协调、督促、监督各类客户投诉的处理，组织开展总行级投诉核查。负责全行投诉数据的监测、预警、分析和总结，对反映的集中性、系统性问题，协调推动相关部门进行改进。负责对接监管部门，落实重大投诉事项报告和投诉数据报送等相关工作要求。推动全行金融纠纷多元化解工作。牵头其他与投诉管理相关的工作。
各相关部门	• 数字平台部是远程银行辖管渠道消费投诉处理的主管部门。根据本部门实际情况，负责制定并不断完善适用于本部门管辖范围的投诉管理制度，持续优化消费投诉受理流程。负责开展本级投诉核查工作。负责管辖范围内消费投诉处理的各项日常工作。 • 信用卡中心制定《上海浦东发展银行信用卡消费投诉管理办法》，明确信用卡中心消费者权益保护部为信用卡中心投诉管理部门，负责投诉管理的机制体制建设。负责消费投诉管理系统建设、优化及运行监测。负责消费投诉处理的法律咨询及协议审查等法律事务。负责信用卡中心消费投诉的统计分析、投诉的考核管理等工作。负责外部重大投诉的受理、处理、转发、核实、回复、监控、回访、归档。牵头负责投诉中反馈的问题的改进优化、客诉应对策略制定及消费者体验提升。 • 科技发展部按照总行有关职能界定及监管要求，负责公司消费投诉处理相关系统建设需求与信息服务需求的统筹管理、系统建设、数据应用管理以及系统运维管理。 • 其余各部门、各分行及其辖属机构是消费投诉处理的主办机构。负责本机构相关消费投诉管理规程或工作细则的制订，负责本机构消费投诉事项的处理、分发、反馈、回复、统计分析、报送等工作。 • 审计部将消费投诉机制运行情况纳入金融消费者权益保护内部审计内容，对被审计机构消费投诉机制运行有效性进行评估。

受诉流程及渠道

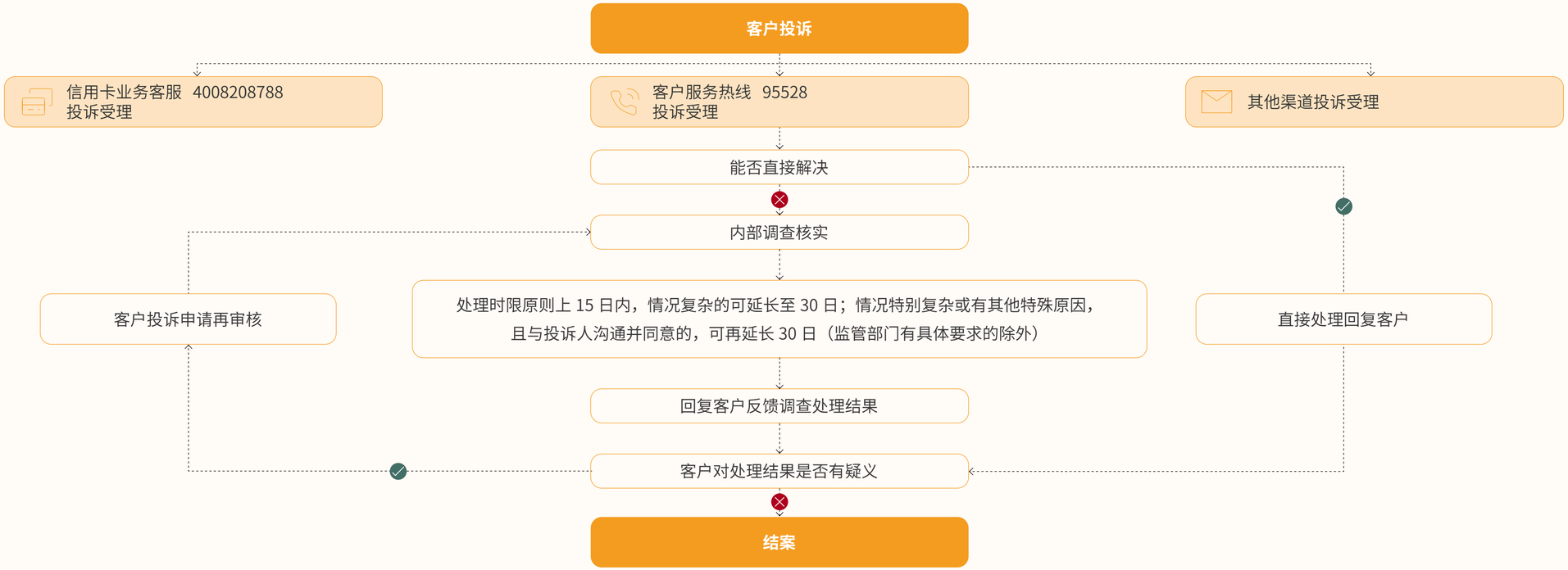
公司制定《上海浦东发展银行消费投诉处理管理办法》，明确各级机构及相关部门投诉处理工作责任，确保内部沟通协调、信息共享、协同处理及溯源整改等机制有效运行。公司遵循《消费者权益保护溯源整改工作管理规程》《消费投诉纠纷调解管理办法》《关于开展“重复投诉”专项治理工作的通知》等制度，持续加强投诉规范性管理，提升投诉处理质效。

公司在《上海浦东发展银行消费投诉处理管理办法》中明确各级机构及相关部门投诉核查责任及处理流程，力争使客户问题能够得到妥善处理、有效解决。投诉人对投诉处理主办机构处理结果的事实认定和处理依据提出质疑的，可依据相关流程提出核查申请。各级核查机构负责对消费投诉处理过程、处理时限和处理结果进行核查，并在规定时效内以书面形式告知投诉人。

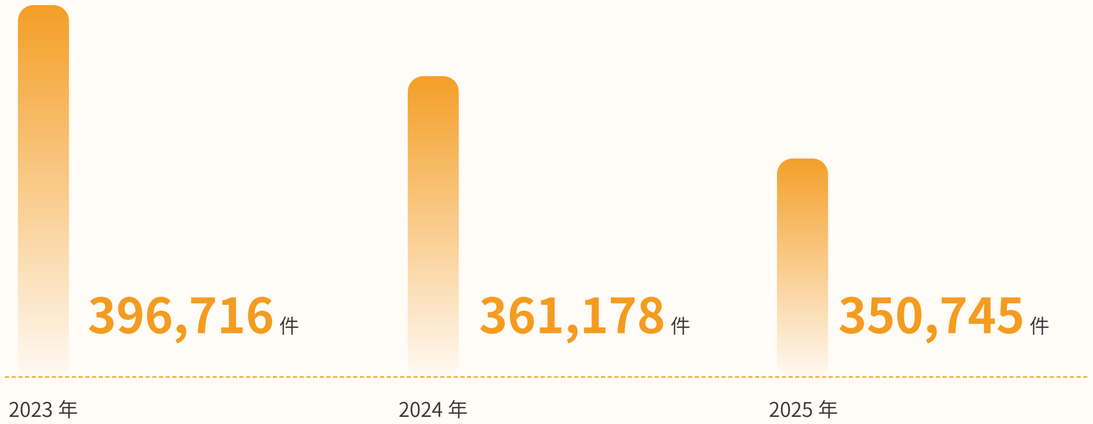
公司充分披露线上线下投诉渠道信息和消费投诉处理流程，与“12378”监管投诉热线一键呼转、金融消费者保护服务平台等各渠道有效衔接，保障各投诉渠道畅通，做到及时响应、快速办理。各营业网点做好就地接收和化解纠纷工作，接待区域配备录音录像等设备，记录并保存消费投诉接待处理过程。

为保障投诉人的合法权益，公司建立了层级清晰的申诉核查机制。当投诉人对处理结果存有异议时，可提出核查申请。总行零售业务部（养老金融部、消费者权益保护部）作为总行消费者权益保护与服务管理委员会办事机构，设有投诉核查专业人员，负责对客户投诉处理工作开展核查，并通过编制年度总结报告，详细列明投诉受理与办结情况，包括投诉数量、类型分布及对应的解决方案，确保投诉处理机制的透明度与有效性。

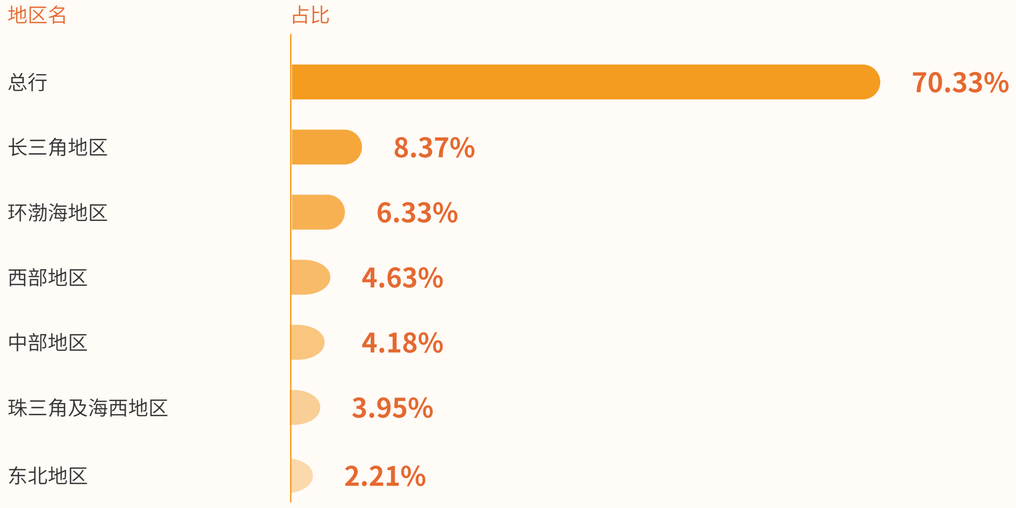
客户投诉处理基本流程



公司全渠道投诉量



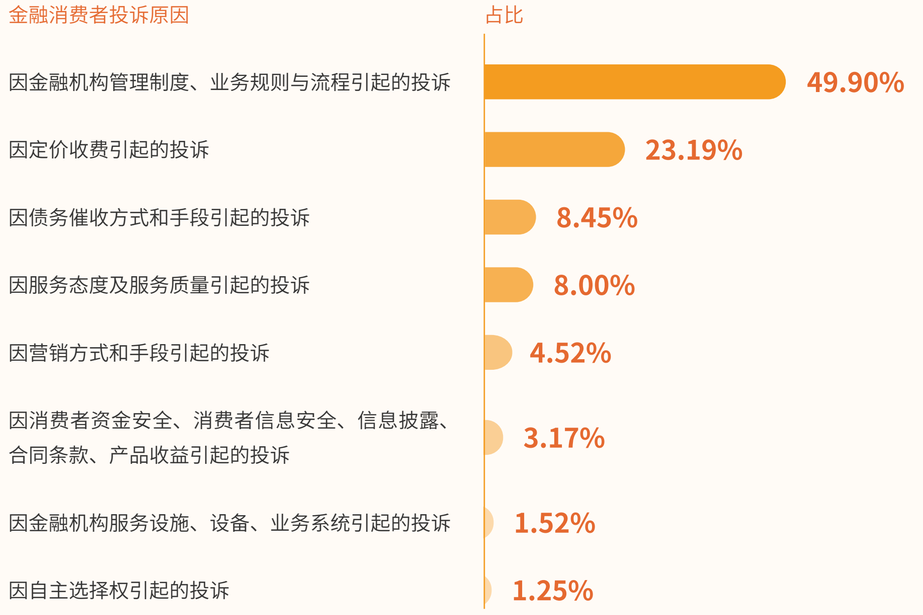
2025 年消费者投诉区域



2025 年消费者投诉业务办理渠道

一级分类	二级分类	占比
前台业务渠道	电子渠道	44.30%
	营业现场	13.18%
	其他：第三方渠道、自助机具等	11.26%
中、后台业务渠道	小计	31.26%

2025 年消费者投诉原因分析



投诉处理满意率

公司制定《上海浦东发展银行远程智能银行投诉处理管理办法》及其操作规程，明确各单位在远程银行渠道投诉处理工作中的职责，细化投诉处理质量、处理时限等要求。公司通过定期抽样调查，了解投诉处理满意度并向投诉责任机构反馈，形成投诉处理闭环。2023 至 2025 年，公司“投诉工单 15 日办结率”均保持在 99% 以上。

公司建立《上海浦东发展银行信用卡消费投诉处理内部规范》，明确消费投诉处理流程涵盖受理、调查、回复三个阶段，通过投诉回复评价、工单监测、时效监控、回访机制等多维度管理，实现投诉处理质量与客户满意度的双提升。

公司每月梳理全行监管投诉明细并形成投诉月报，持续优化产品及服务流程，紧跟最新消保政策和要求，深入研究投诉管理措施。截至 2025 年底，公司理财类监管投诉转办量 215 件，同比降幅 60.1%。

公司细化落实机构网点精细化、特色化服务措施，举办运营服务风采大赛，开展“运营服务提升月”活动，持续提升一线员工业务能力，推动公司服务品质稳步提升，全年客诉量逐季下降。

客户满意度管理

公司搭建用户体验检测体系，以数智化、场景化采集工具，构建全域用户之声采集雷达，形成“监测 - 反馈 - 优化”的体验优化闭环。

优化旅程和产品布局

- 在账户、转账、财富等重点旅程共完成具体优化点 106 项，其余旅程共完成 116 项。
- 通过优化产品货架、列表、详情页等布局，主要财富产品购买转化率平均提升 2 个百分点。

建设智能体验反馈

- 覆盖个人手机银行、公司网银、个人网银、“浦惠来了”、公司手机银行等九大平台，实现“反馈收集 - 分派流转 - 处置反馈 - 效果跟踪”的全链路闭环管理。
- 2025 年，累计开展专项质检 44 次，累计提交用户质检问题 336 条，业务反馈率 100%，用户整体满意度由年初的 98.99% 上升至 99.05%。

精准推送问卷与便捷反馈

- 在手机银行财富、贷款、支付结算等用户重点旅程精准触发满意度问卷，全年采集客户评分评价 124 万条，重点旅程满意度达 95.4%。
- 围绕用户办理业务中的断点行为，定向推送深度调研问卷，以结构化问卷方式开展用户 NPS 调研。
- 在 APP 首页设置便捷反馈入口，并通过月度体验监测报告捕获流失预警信号，月均收集用户评价 5 万条。

公司在异地开户场景中发布标准化操作指引，提升服务效率；为客户提供支付结算综合服务方案，支持成员单位快速接入公司支付结算渠道，打造行业领先的集中代收付解决方案；同步优化外汇及非居民开户流程，支持多币种账户同时开户预约、开户证明文件复用人民币账户资料，并提供资料预审反馈，让客户只需“跑一次”即可办结。

公平营销

公司严格遵守《关于进一步规范金融产品广告代言的通知》《关于进一步规范金融营销宣传行为的通知》等法律法规与监管要求，制定并执行《上海浦东发展银行金融营销宣传管理办法》等制度，规范、审慎开展金融广告等营销宣传活动，积极开展合规营销专项培训。

广告宣传

公司消费者权益保护与服务管理委员会统一规划并统筹部署全行金融营销宣传管理工作，明确金融营销宣传内容应真实、合规、有效，不得对金融产品或服务作出虚假描述、不实承诺或误导性宣传，不得诱导消费者过度借贷。同时，公司严格执行合作机构名单制管理，明确双方权责，持续监督合作机构的营销行为。

信用卡中心依据《上海浦东发展银行信用卡中心金融营销宣传行为管理规范》，规范信用卡金融营销宣传行为，建立健全金融营销宣传内控制度和管理机制，保障消费者合法权益，确保广告营销内容合规、准确、规范。

销售过程合规

公司已建立消费者风险评估机制，将客户按风险承受能力划分为保守型至进取型五个等级，并对代销产品设定相应风险等级。代销产品的销售采用产品与客户匹配性管理制度，并根据监管关于产品销售适当性管理要求，实现产品风险与客户承受能力匹配系统控制，严禁销售人员推介风险不匹配的产品，或为销售特定产品引导客户调整风险评估结果。

债务催收管理

贷款合同变更机制

公司评估客户主体收入水平与履约还款能力，提供合理标准化的贷款合同要素变更方案。公司制定《上海浦东发展银行个人贷款业务贷后服务管理办法》，为客户提供主动提前还款、贷款展期、贷款缩期等服务，明确贷后变更基本流程；制定并落实《关于促进个人信贷业务健康发展夯实风险化解处置工作的阶段性指导意见》，积极参与零售信贷风险化解工作，为失能不失信人群传递“浦发温度”，助力经济再生。此外，若客户遭遇自然灾害（如地震、洪水等）、事故灾难（如交通安全事故）、公共卫生事件及社会安全事件等突发事件，公司将根据情况及时调整催收策略，采取差异化应对举措。

对于在特殊情况下确认信用卡欠款金额超出持卡人还款能力、且持卡人仍有还款意愿的，信用卡中心将根据《商业银行信用卡业务监督管理办法》与持卡人平等协商，达成个性化分期还款协议。同时，信用卡中心内部配套实施《上海浦东发展银行信用卡逾期客户个性化分期还款业务管理规程》，明确受理标准及流程，以快速化解风险，提升客户体验。

公司为客户提供多渠道的贷款合同变更服务。客户可通过线下营业点、手机银行、网上银行等窗口办理、申请贷款合同变更，充分满足不同客群的需求偏好。公司在变更过程中同步开展风险监控，对批量操作、利率调整等高风险环节实行双岗复核和系统预警，防止误操作与违规变更。

个人贷款合同变更机制

适用条件

适用于总行及境内分支机构在个人贷款业务发放后，对于符合法律法规、监管规定和行内各项制度要求管理规定情况下，存量贷款客户贷款存续期内因以下情形需对合同主要要素进行调整的情况：

- 国家政策、市场利率或基准利率发生变化；
- 借款人经营或收入状况调整、还款方式变更；
- 贷款用途、担保方式或重定价周期调整；
- 其他经浦发银行认定的合理变更情形。

客户应保持贷款状态正常（无逾期、违约或诉讼风险），并在申请前完成身份核实与信息更新。

变更要素

浦发银行在开展贷后变更管理时，坚持分类施策、分级管理的原则，综合考虑借款人的收入稳定性、偿付能力及风险状况，建立由优化性调整、结构性调整、纾困性调整构成的差异化贷款变更方案体系，确保合同要素调整既合规审慎，又兼顾客户需求与资产安全。

- 优化性调整方案。适用于收入稳定、偿付能力良好的借款人。贷款变更主要围绕期限、利率、计息方式及还款条件等要素进行优化，以提升客户资金使用效率和还款便利性。
- 结构性调整方案。适用于收入存在一定波动但总体具备偿付能力的借款人。银行在风险可控前提下，可调整担保方式、担保主体、抵（质）押物或重组还款计划，以改善贷款结构和现金流匹配。
- 纾困性调整方案。适用于短期内出现财务困难的借款人。银行依据风险化解指引，可实施延期还本付息或综合性贷款重组等临时性措施，帮助客户恢复偿付能力并防控资产风险。

变更申请渠道

浦发银行提供多元化申请途径，方便客户高效办理：

- 线上渠道：客户可通过浦发银行手机银行、网上银行发起合同变更申请，系统自动校验贷款状态、合同信息及政策匹配度；
- 线下渠道：客户可前往任一营业网点，由客户经理协助提交申请，银行业务系统同步完成相关要素变更；
- 客户服务支持：通过 95528 服务热线或专属客户经理进行咨询与进度查询。

审批流程与执行管理

申请与受理	借款人向业务经办机构申请贷后变更，根据贷后变更内容需要，提交相应的变更申请资料。经办机构进行初步审核，根据贷后变更内容需要： • 对于客户申请变更内容涉及对原业务及合同重大变更的，如贷款展期、缩期、利率变更、担保方式变更、担保主体变更、抵（质）押物变更、还款方式变更等，需开展有针对性的调查，调查内容应包括申请贷后变更的背景情况，如借款人、保证人、共同还款人的收入情况、偿债能力变化等情况。 • 对于客户申请变更内容不涉及对原业务及合同重大变更的，如约定的还款账号变更、约定扣款日变更等，经有权审核人同意可为客户进行变更。
审查与审批	对于客户申请的贷后变更内容涉及对原业务及合同重大变更的，需对贷后变更内容进行尽职审查、审批。涉及原审查审批意见中明确的贷款要素、贷款条件或管理要求等调整的，应按照年度业务审批授权范围进行审查审批。
变更操作	经有权审核人同意变更的，经办机构根据业务种类，按浦发银行贷款合同、产品制度要求，与贷后变更业务相关各方当事人签订相关变更协议或完成合同补签、重签，按相关押品管理制度要求，完成抵质押登记变更或重新登记等法律手续，并办理相关的公证、抵押、保险等手续（如需），严控法律风险。贷后变更在上述手续办理妥善后生效。

债务催收管理机制

公司制定《上海浦东发展银行个人贷款催收管理办法》《关于进一步明确个人信贷业务外包催收管理要求的通知》《上海浦东发展银行信用卡催收业务管理办法》《上海浦东发展银行信用卡催收及法律服务外包管理办法》，明确个人信贷业务和信用卡业务催收的策略、流程、职责分工与管理要求，建立标准化催收程序。公司积极向分支机构宣导内外部催收行为规范，落实催收平台信息最小化管控，并在日常委外催收管理中，对合作机构开展催收话术和行为规范的培训与检查。公司高度重视外部催收机构管理，坚持违法催收“零容忍”态度，杜绝催收机构“带病上岗”。公司将管理窗口前移，加大还款日前的提醒力度，以减少逾期发生。此外，公司出台《关于促进个人信贷业务健康发展夯实风险化解处置工作的阶段性指导意见》，指导分支机构为具有还款意愿、但受不可抗力影响暂时失去还款能力的客户给予必要的纾困和帮扶，减少矛盾纠纷，推动业务风险妥善化解。

信用卡中心依据《上海浦东发展银行信用卡催收业务管理办法》，针对不同客群及催收难度的信用卡逾期客户，实施差异化催收策略，并建立标准化催收策略管理机制，确保催收资源发挥最大化优势；紧跟监管要求，通过制度、机控、检查、合同等手段，对供应商、分行及内催日常的催收行为形成制约，严格处罚红线违规行为，降低案发风险；各业务环节定期对人员及供应商开展业务培训，确保业务水平满足要求。

反欺诈管理

公司依托科技手段，不断提升欺诈风险的数字化识别与管控能力。持续推进反电诈防控数智化升级，迭代优化“断卡”+“护卡”监测模型规则 200 余个，集中开展受害人保护工作。通过 APP 客户端设备运行环境风险监测拦截、反欺诈侦测系统识别风险、实时拒绝交易、账户锁保护 / 电子渠道锁保护、交互式问答 / 弹窗提示、人工外呼唤醒等手段，进行预警和客户唤醒、保护性止付。全年侦测异常并人工外呼客户 8.68 万次，保护客户资金 1.38 亿元。

公司通过升级对公实时反诈流程，涉诈金额较峰值压降 84%，解控时效提升 15 倍且实现“零客诉”，年均释放柜面人力超 3,000 小时。运营内控系统反电诈模型发现问题账户 28,805 个；堵截外部风险事件共 1,358 笔，金额 9,318.9 万元。

案例

重庆分行高效拦截大额电诈案件

总分支行协同构建“总行预警 - 分行协同 - 支行落地”全流程风险防控机制。总行反诈系统 7*24 小时全天候监测交易，实时发出异常交易预警；分行高效开展协同，支行第一时间联系客户核实交易情况，做好反诈宣传，并适时启动警银联动。在此机制下，重庆分行成功拦截 1 起电信网络诈骗案件，为客户守住 500 万元养老钱。

金融知识普及

金融教育及金融知识普及

公司打造“线上 + 线下”“标准化 + 特色化”的金融教育模式，持续开展全方位、多角度、广覆盖的金融知识普及活动。制定《2025 年金融消费者教育工作计划》，每季度明确季度重点及月度主题，积极推进金融教育工作制度化、规范化、常态化。2025 年，公司累计开展线上线下活动 36,180 次，原创宣传教育文案点击量超 9,946 万次，触及公众超 45,200 万人次。

2025 年，公司组织常态化金融知识活动。37 家境内分行均在营业网点设立“公众教育区”，摆放丰富的金融知识宣传资料，将金融教育纳入与消费者有关的经营业务全流程工作体系。公司围绕特定时间，开展“春节反诈”“防范非法金融活动”“个人信息保护”“理性投保”“安全用卡”等多项主题活动。公司进一步完善线上日常教育渠道建设，通过官微、官网、APP 的“消保靠浦”专栏，发布原创风险提示近 60 篇，有力推动金融知识直达各类消费者。

2025 年，公司在多个平台开展金融教育与普及活动。多家分行创新宣传载体，发起新浪微博话题打卡活动，创办“有声消保”电台节目，联合地方反诈中心开展公益直播，依托车载广播电台播报反诈风险提示等。公司在《证券市场周刊》《金融界》《新浪财经》等主流媒体持续发布活动报道，不断扩大金融教育覆盖面和影响力。

2025 年，公司积极与外部金融教育机构合作，开展专项金融教育培训。昆明分行在云南省金融教育示范基地开展“金融一堂课”活动，通过案例分享、互动问答等方式，帮助云南大学学生树立理性投资观念；联合专业律师开展直播对话，生动解析非法中介常见套路，向公众提供实用的风险防范技巧。太原分行依托山西省金融教育示范基地，采用“引进来”“走出去”的创新模式，确保参观讲座与知识科普持续开展。杭州分行走进在温州理工学院设立的金融教育基地，通过金融知识课堂加深学生们对金融知识的理解，提高风险防范意识。北京分行联合北京市公安局在北京市金融教育基地，面向网约车司机朋友宣讲理性投资等金融知识。

案例

统筹开展金融教育活动

2025 年，公司开展“3·15”金融消费者权益保护、“5·15”全国投资者保护宣传、“普及金融知识万里行”、金融教育宣传周等集中教育活动。活动期间，全国分支机构结合区域优势开展特色活动，网点覆盖率及员工参与率均达 100%，促进社会公众有效增强金融风险意识、提升风险防范能力。

案例

多地分行深入生活场景普及金融知识

- 深圳分行走进社区菜场开展“烟火气里唠金融”活动，将印有反诈标语、风险提示的贴纸、地标等宣传物料布设于菜场多处醒目位置。
- 南京分行走进全市网点周边公交站台，开展“浦发消保巴士打卡发声”活动。
- 杭州分行在客流密集的火车站向往来旅客发放金融知识折页，获得旅客广泛关注。

子公司上海信托举办消费者教育活动

2025 年 7 月，子公司上海信托主办“2025 年中国信托业消费者教育活动”。活动围绕政策传导、行业实践分享、金融宣教模式创新等重点议题，旨在推动监管政策与行业实践深度连接，凝聚消保工作合力。活动邀请行业监管代表、高校专家、行业资深人士及消费者代表共 100 余人参加，通过跨领域交流为财富管理与权益保护提供实践指引，进一步增强公众对信托行业的认知与信心。

重点客群教育宣传

为实现金融知识精准触达特殊群体，公司借助“守护银发金融”“金融知识伴成长”“新市民话消保”特色品牌，针对不同群体的知识水平、行为特点和金融需求，通过与高校、专业协会、行业协会等金融教育机构开展合作，组织精准化、分层次的活动，致力于为消费者提供专业的金融教育服务。

公司聚焦农村地区、偏远地区等重点区域，关注老年、青少年、务工、农村客群等重点客群，持续开展金融知识普及活动。公司加强与社区、老年大学、老年人福利院等合作，用老年人易于接受的方式普及银发群体所需的金融知识；积极推动与学校的合作，探索课堂教学、实践教育、体验交流等多种模式，提升不同年龄阶段青少年的金融素养；聚焦务工客群的金融需求，设计差异化宣传内容，将金融知识送达各行各业消费者；开展“消保县域行”主题活动，走进田间地头，做好基础金融知识和产品服务的宣传普及，提升农村群体的金融风险防范意识与能力。2025 年，金融知识普及活动惠及农村地区居民超 12 万人。

老年客群

哈尔滨分行常态化入驻哈尔滨老年人大学，聚焦银发群体需求，打造银发专属消保课堂。

青少年客群

长沙分行走进湖南大学打造沉浸式金融教育空间，通过专题讲座、案例分析与互动体验相结合的方式，为在校学子带来了一堂生动实用的金融素养课。

青岛分行连续四年每周走进海信学校，让金融安全教育融入学生日常学习生活。

特殊客群

武汉分行联合江岸区残疾人联合会共建“金融知识站点”，常态化为辖区残障群体提供金融知识普及及便利服务。

沈阳分行携手沈阳市盲校、沈阳市大东区聋哑学校，通过“童声消保故事会”“童声消保播客电台”等帮助特殊儿童学习金融知识。

务工客群

西安分行邀请城市清洁工群体走进网点参与“岁末暖‘新’金融护‘新’”活动，用通俗易懂的语言解析非法金融活动套路，使基层务工群体获得金融安全与实用服务。

南宁分行针对园区员工换班流动性大的特点，编制“一句话讲消保”，赢得园区员工好评。

农村客群

天津分行走进农村集市，向农户们普及金融知识，帮助农户识别常见的金融陷阱。

宁波分行持续开展“公益电影进乡村”活动，让“电影下乡”成为金融知识传播与服务触达的“移动窗口”。

呼和浩特分行在村委会设立“临时金融咨询点”，利用方言讲解远离非法金融活动知识。

社会篇

践行责任担当，携手伙伴一路同行

浦发银行坚守“金融为民”初心，积极构建社区、客户、员工、合作伙伴等多元共赢生态。公司依托“浦公英”公益品牌，系统开展多元公益行动；持续优化有温度的服务体系，通过精细化、适老适残服务及特色网点建设提升客户体验；完善雇佣管理、薪酬福利与发展通道，构建和谐职场；推行负责任采购，强化供应商准入、履约与 ESG 评估管理；高度重视隐私与数据安全，构建覆盖全生命周期的治理与防护体系；强化团队文化建设与常态化志愿服务，凝聚员工合力。公司以实际行动诠释国有金融机构的使命担当，携手各方共创可持续未来。

我们支持联合国可持续发展目标
(Sustainable Development Goals, SDGs)

专题

播撒“浦公英”，点亮希望前程

扫一扫观看浦发银行“浦公英”公益品牌宣传片

浦发银行坚持以人民为中心的价值取向，秉持“金融为人民美好生活创造价值”的企业使命，依托“浦公英”公益品牌，持续、系统性地开展公益实践，推动公益事业从“输血”式救助向“造血”式发展转变，切实履行企业社会责任。

品牌建设

2025 年 9 月 5 日，公司正式发布集团公益品牌 —— “浦公英”公益，以金融之力播撒希望种子。“浦”代表浦发银行，“公”寓意公益，“英”指以公益力量培育社会之才。“浦公英”与“蒲公英”同音，象征公益力量如蒲公英种子般广泛传播，与公司长期在乡村振兴、济困优抚、关爱青少年、环境保护、应急救灾等领域的公益实践相呼应。

近五年来，公司在社会公益领域累计捐赠超过 1.63 亿元，2022 年荣获上海市人民政府“上海慈善奖”捐赠企业奖，旗下公益基金会获评 3A 级基金会。2025 年，公司（集团口径）共实施捐赠项目 55 个，新增实施捐赠项目 13 个，捐赠总金额达 5,803.43 万元，帮扶人口 69,527 人，每股社会贡献值 8.05 元。

2025 年

公司（集团口径）共实施捐赠项目 **55** 个	捐赠总金额 **5,803.43** 万元
帮扶人口 **69,527** 人	重大自然灾害方面捐赠 **1,030** 万元
关爱青少年健康教育方面捐赠 **597** 万元	关爱青少年健康教育方面实施项目 **12** 个
关心关爱特殊困难人群方面捐赠 **1,121** 万元	关心关爱特殊困难人群方面开展项目 **11** 个

公益行动

乡村振兴

公司采取一系列帮扶举措，在助力乡村产业升级、基础设施改善等领域持续投入，为促进乡村全面振兴、实现可持续发展贡献坚实力量。2025 年，公司累计捐赠乡村振兴项目 18 个，捐赠额达 897 万元。

2025 年

累计捐赠乡村振兴项目 **18** 个	捐赠额 **897** 万元

产业支持

参与沪滇协作，全年捐赠 99 万元，用于支持文山市食用菌配套设施建设、保山市金银花种植产业发展和玉溪市人畜饮水管网建设等多个产业帮扶项目，有效促进村集体经济增收。其中，“百企帮百村”项目捐赠 45 万元；捐资楚雄州元谋县物茂乡芝麻村“药光互补”项目，该项目可带来年均亩净收入 1,000 余元，每年带动就业 1,000 余人。

上海分行向金山区农村综合专项帮扶项目捐赠 500 万元，助力农民增收，增强乡村治理能力。

温州分行支持永嘉县兴发村高山有机蔬菜示范基地建设，捐资用于土地流转和生产资料采购，并引进优良品种及绿色防控技术，提升种植效率和品质。

产业支持

合肥分行支持宿松县界岭村农业发展，捐资用于大棚维护、羊肚菌菌种及其营养品采购等，通过良种引进、专业化种植和新技术应用，提高农产品质量和生产效益。

子公司浦银安盛在四川小金县启动“兴农行动”农业合作发展项目，关注青藏高原边缘农业社区的发展振兴，致力于推动小金县实现生态保护与产业发展双赢，改善农民生活条件，壮大当地集体经济。

基建改善

银川分行向西吉县洞子沟村捐赠资金，安装太阳能路灯 60 盏，建设垃圾投放点 5 处，改善村民出行条件和人居环境。

南京分行持续对口帮扶宿迁市泗洪县，捐赠专项资金用于改造农桥 1 座、修缮道路 1,950 米、安装太阳能路灯 20 盏，有效改善了当地基础设施与人居环境。

特殊群体关爱

公司整合公益资源，联合中国妇女发展基金会、上海市慈善基金会、上海市青少年发展基金会、上海市拥军优属基金会等机构，发起“2025 空间新生公益计划”，将帮扶对象拓展至困境未成年人、困境妇女和困境烈属，围绕家居局部改造和居住空间优化等共性需求，精准制定帮扶方案，为困境家庭营造更宜居的生活环境，助力困境群体增强生活信心。截至 2025 年底，该项目捐赠 311.5 万元，累计为“追光小屋”项目 1,000 户困境未成年人提供家庭居室微改造和“成长加油包”；为 20 户困境妇女家庭提供居室微改造和“家庭爱心包”，并为其未成年子女提供素质教育活动；为 12 户困难烈属实施家居微改造。

> “这个夏天，你们带来的光，照亮了逼仄的角落，也照亮了我的世界。”
>
> ——空间新生公益计划受助者

扫一扫观看浦发银行空间新生公益计划视频

子公司浦银金租携手上海市慈善基金会，于 2025 年 5 月设立“浦公英”公益专项基金，首笔捐赠 70 万元，专项用于未成年人保护、助学济困等公益领域，进一步丰富和完善集团公益支持体系。

教育关怀

公司通过捐赠专项资金、设立助学项目及培训师资等形式，为教育资源薄弱地区提供支持，助力师生成长与教育生态改善，促进教育公平与高质量发展。

- 西宁分行开展对口支援工作，开启“情暖校园 筑梦未来”专项助学行动，2025 年向果洛西宁民族中学捐赠专项资金，购置了 300 册书籍、储物箱 900 套及各类信息技术课程教学设备。

浦发银行西宁分行援建果洛西宁民族中学

- 乌鲁木齐分行自 2018 年起为对口帮扶的新疆喀什市乃则尔巴格镇皮合森村，捐赠“浦发温度”助学金，累计资助大中专生往返路费和生活费约 170 人次，其中 2025 年捐赠 12 万元帮助困难学生。

- 子公司浦银安盛联合上海真爱梦想基金会累计在 8 个省、区偏远县市的小学建成 8 间“梦想中心”，配备多媒体教学设备并引入素养课程，为学生提供更优质的教学环境。2025 年，支持新疆喀什市第十六小学和黑龙江省依兰县第三小学“梦想中心”建设并投入使用。

子公司浦银安盛员工参与新疆“梦想中心”启动仪式

- 子公司浦银金租自 2015 年起与云南省南涧县形成结对帮扶，采取员工“一对一”或“多对一”定向帮扶模式，按月资助困难学生。2025 年，共有 33 名员工参与定向资助，全年累计捐赠超 10 万元，资助困难学生超 400 人次；公司层面向宝华镇中学捐赠 10 万元，用于购置课桌椅 210 套和智慧大屏 2 套。

- 子公司上海信托成立“‘上善’系列上信华鑫中西部地区教育帮扶慈善信托”，成立规模 300 万元，重点支持云南省国门学校建设公益项目，系统培育边境教师。2025 年，该慈善信托拨付首笔捐赠资金 50 万元，专项启动第一期“云南省国门学校管理者领导力提升培训项目”，项目以 1.5 年为周期，遵循“引理念—促行动—塑引领”的实施路径分阶段推进；其中 2025 年 11 月 16 日至 30 日，首期来沪集中培训顺利开展，惠及云南 40 位中小学国门学校校长及管理者。

医疗健康

公司设立专项进修计划与健康帮扶项目，系统支持医护人员能力提升与基层医疗发展，助力区域医疗服务水平提高。

- 公司 2016 年发起“逐梦萤火虫”中西部儿科医护人员进修计划，资助中西部地区儿科医师、护师和技师赴知名三甲医院进修，覆盖儿科全科、血液、感染、神经、呼吸及急危重症等 20 余个学科。项目已覆盖 28 个省、市、自治区，累计资助 1,117 名学员，有效提升了中西部医护人员诊疗与识别转诊能力，并带动其所在医院和地区的儿科整体医疗水平提升。

- 子公司上海信托 2021 年设立规模 100 万元的“‘上善’系列上信善医乡村行健康帮扶慈善信托”，启动“重走院士路·善医乡村行”项目，自 2023 年起先后在江西永新县、南昌以及景德镇、兴国县、赣州唐江镇、瑞金市和上饶市等地区实施，累计惠及 3,000 余人，培训基层医护近千名。

- 子公司上海信托开展青海地区医护人员跟岗进修、瑞金医院南疆医护培训等多个专项项目，形成可复制的医疗公益范式。2019 年与上海交通大学医学院附属瑞金医院启动为期五年的医护培训合作，完成上海医护专家赴南疆和西藏开展医护人员再培训项目、南疆及长三角地区医护人员中长期来沪进修培训项目。赴当地义诊、教学活动覆盖新疆和西藏 18 个县相关专业医护人员，合计受益人数超 200 人次，有效促进当地医生提高专业水平。2024 年，与上海交通大学医学院附属瑞金医院合作开展第二个五年医疗领域的帮扶计划。

应急救灾

公司建立健全应急救灾快速响应机制，统筹捐赠资源与金融服务保障，及时支持受灾地区抢险救援、民生安置和恢复重建。2025 年，公司实施西藏日喀则地震、甘肃榆中汛情、香港大埔火灾三项应急救灾捐赠项目，捐赠总金额超过千万元，切实助力受灾地区应急处置和灾后恢复。

案例

支持香港大埔火灾应急救援与灾后重建

2025 年 11 月，香港大埔宏福苑多栋住宅楼发生火灾，造成重大人员伤亡。公司第一时间启动应急响应机制，统筹在港机构资源，围绕应急救援、受灾群众安置及灾后重建等方面提供支持。此外，公司向香港白玉兰慈善基金会捐赠 1,000 万港元，专项用于支持火灾应急救援及灾后重建工作。香港分行和子公司浦银国际迅速组织义工团队，为受灾市民提供必要生活物资及紧急经济支持；开设应急金融服务绿色通道，优先办理救灾相关资金汇划业务，保障金融服务连续稳定。

全力支持榆中防汛救灾

2025 年 8 月，甘肃兰州榆中县等地遭遇强降雨引发山洪灾害，公司迅速启动应急响应，全力驰援灾区、保障金融服务不中断。积极开展应急救灾捐赠，向灾区运送方便面、矿泉水等生活物资，并向甘肃省青少年基金会捐赠专项资金，助力防汛救灾、群众安置与灾后重建。成立 7×24 小时应急小组与青年突击队，保障基础金融服务不间断，开设金融绿色通道，优先办理救灾资金拨付、应急取现等业务。同时加大金融纾困力度，对救灾物资生产及民生保障类企业优先审批、不抽贷断贷，提供融资支持与贷款展期，助力受灾群众和企业尽快恢复生产生活秩序。

赋能创新

公司持续加大对科创领域的支持力度，围绕上海国际科创中心建设目标，向上海启源国资创新策源公益基金会捐赠 800 万元，向复旦大学“科创浦公英”项目捐赠 200 万元，并向“F-LAB”科学家创业营公益项目捐赠 100 万元，用于支持前瞻性基础研究和应用基础研究，以及青年学者科研项目开展，推动基础研究成果转化和科创人才培育。

“F-LAB”科学家创业营开营仪式

非遗传承

2025 年 12 月，子公司国利货币携手上海宋庆龄基金会设立“上海宋庆龄基金会国利专项基金”，并推出“源来”公益项目，聚焦“非遗文化传承”与“青年公益创新”领域。通过“源来利善·非遗赋能计划”，助力国家级非物质文化遗产“何氏灯彩”焕发新的生命力；发起“源来利仁·公益挑战赛”，激发青年公益热情与创新智慧，搭建开放共生的公益生态，探索金融与公益协同发力的有效路径。

“源来利善·非遗赋能计划”助力“何氏灯彩”焕发新的生命力

有温度的服务

浦发银行全力推进大服务工作，聚焦客户到店场景体验，全面提升网点精细化服务水平，打造区域化特色网点，推动网点从“交易办理”型向“服务陪伴”型转变。

网点品质优化

公司持续优化网点服务环境与厅堂形象，强化网点外观管理，开展营业铭牌焕新设计，统一智能终端标识体系。

作为上海市首批“社银直联”合作银行，公司在全市网点的自助服务终端（VTM）均加载“一网通办”功能，为个人提供参保人员城镇职工基本养老保险缴费情况查询等多项服务，方便群众就近办理社保业务。

公司积极推进适老化服务改造，明确便民服务设施及设备的配置标准，涵盖爱心座椅标识、轮椅、母婴室指引标识等关键内容，老年客户及特殊群体在网点办理业务时能够更加便捷、舒适。

为兼顾业务播报的清晰度与客户的听觉舒适度，公司对自助终端的音量设置进行精心优化和科学管理，实行分时段控制，日间不超过 60 分贝，夜间不超过 40 分贝。

公司鼓励各网点结合区域特点，充分发掘当地特色及历史文化背景，围绕智慧科技、绿色低碳、人文关怀、宠物友好、咖啡角等元素，打造具有人文光影的特色金融服务空间。截至 2025 年底，累计打造科技（特色）支行 510 家、普惠特色支行 201 家、乡村振兴特色机构 60 家、养老金融工作室 100 家、文旅特色网点 36 家，全行综合型网点占比超 70%。

截至 2025 年底

累计打造科技（特色）支行 **510** 家	普惠特色支行 **201** 家	乡村振兴特色机构 **60** 家
养老金融工作室 **100** 家	文旅特色网点 **36** 家	全行综合型网点占比超 **70%**

案例

浦发银行创新打造上海首家萌宠特色网点

上海分行推出“宠物纪念存单”等主题金融产品，并在金虹桥、张江等区域举办“萌宠欢乐节”、成立宠物友好联盟等活动，逐步形成“金融 + 生活”特色服务网络，持续提升“浦”系列品牌的服务温度与客户体验。

杭州分行建设中华优秀传统文化特色网点

杭州分行精心打造“江南钱肆”“余杭非遗油纸伞造型区”“文化互动体验区”三大展区，分别复原宋代“金银钞引交易铺”场景、呈现余杭纸伞非遗工坊定制装置、打造“古代印钞体验馆”，将银行厅堂转化为“可触摸的历史教科书”，彰显浦发银行扎根杭州的文化积淀，并以金融场景创新助力宋韵文化“流动”起来。

大连分行梭鱼湾支行打造足球生态主题网点

大连分行梭鱼湾支行打造足球生态主题网点，通过营造沉浸式足球氛围、携手大连英博足球俱乐部共建“金融 + 体育”生态，深度融合金融服务与体育场景，并为相关赛事活动提供支持保障。

外滩 12 号主动接待各方参观

公司践行“人民城市”理念，积极落实上海市关于“将最好的资源服务于人民”的相关要求，自 2025 年 4 月开展浦发银行总部大楼预约参观活动。2025 年，外滩 12 号浦发银行总部大楼共安排政府来宾、客户公众、党校培训、开放日活动等各类参观 1,193 场，共计 2.07 万人次参与。

服务精细温暖

2025 年，公司系统性规范服务流程与对客话术，制定《网点精细化服务提升手册》《场景化运营服务手册》，持续通过会议解读、专题培训、网点试点导入、情景模拟、晨夕会演练等多种形式，加强工作人员礼貌用语和服务规范行为的落实，进一步深化有温度、有品质的银行服务品牌建设。

公司聚焦“细心、用心、同理心”，通过提供精准高效服务、关怀特殊群体等措施，全面提升服务温度与客户体验。积极开展对客服务“三主动”，即主动迎送服务、主动陪伴服务、主动关怀服务质量。建立“厅堂服务一体化模板”，推动网点各岗位信息共享与协作，提升需求响应效率和服务水平。优化网点厅堂人员补位指引，确保在客流高峰及特殊、复杂业务等情景下，实现全员协同、及时响应客户需求，提升服务敏捷性。

公司通过构建网点服务监测体系，综合运用远程与现场监测手段，全面掌握服务运行情况。不断完善检查人员培训、检查要点优化和结果反馈机制，提升监督专业性与有效性。建立问题发现、转办分发及督办机制，推动形成“监测—整改—通报”闭环管理，确保问题及时发现、快速响应、有效解决。畅通客户评价渠道，定期开展投诉分析和满意度调研，强化数据成果运用，持续提升服务质量。

案例

以“浦茶浦香”提升服务品质

公司加强厅堂服务特色化建设，着力打造具有浦发品牌特色的网点元素，全面完成传统网点“浦茶浦香”布放工作，提升客户到店感官体验。

老年及特殊客群服务

公司制定《上海浦东发展银行特殊消费者群体金融服务管理办法》《上海浦东发展银行机构网点精细化特色化服务若干措施》《营业网点特殊群体客户服务流程分册》，推动网点适老、适小、适特（残障人士）等服务设施设备标准化建设，设置残障人士、军人、涉外人士等服务窗口，全方位满足特殊群体的金融需求。

为更好地服务老年客群，公司优化柜面流程，适当延长密码输入时间，并整合高频业务，例如实现一键挂失补卡。对于行动不便的年长客户，员工主动上门，采用“客户操作 + 远程审核”智能服务模式，根据不同场景和业务类型提供专属服务支持，切实缓解出行不便带来的金融服务获取障碍。公司持续优化现金服务供给，提供现金“零钱包”服务，有效满足特殊客户在日常消费、小额支付等场景下的现金使用需求。

案例

上海分行杨浦支行全面升级适老化服务体系

作为浦发银行首家养老金融工作室旗舰店，杨浦支行全面升级适老化服务体系。在设施升级方面，优化柜台布局，打造无障碍卫生间和 ATM 设施，设立健康小站、养老顾问点、有声图书馆。在服务方面，为银发客户开设绿色通道，提供全程陪伴与上门服务，并深入社区开展反诈宣传活动。

爱心驿站建设

公司依托网点现有资源，结合当地工会相关要求设立“爱心驿站”，为交警、环卫工人、外卖配送员、快递员等群体提供休息、热饭、饮水等服务。公司制定营业网点便民服务设施及物品配备手册，细化驿站配置标准，明确桌椅、饮水设备、充电设施、应急外敷药品等必备物品范围，并通过定期检查维护保障设备设施正常使用，为户外劳动者和新就业形态群体提供贴心、舒适的休憩场所。

人力资本发展

浦发银行将人力资本视为推动企业高质量可持续发展的关键力量，制定并执行人才发展战略，贯彻平等和多元的招聘方针。结合员工能力与岗位需求，建立全面、科学、系统的人才培养机制，充分挖掘员工潜力。公司持续优化员工关怀体系，为员工提供多样化的福利保障，设立畅通有效的沟通反馈渠道，推动平等、包容、开放、积极向上的组织文化建设，致力于实现企业与员工的共同发展。

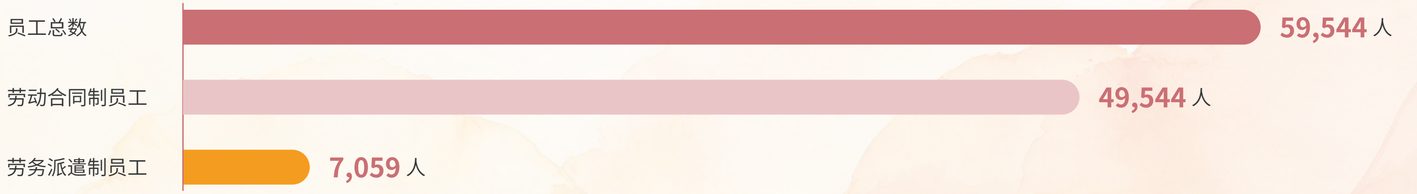
雇佣管理

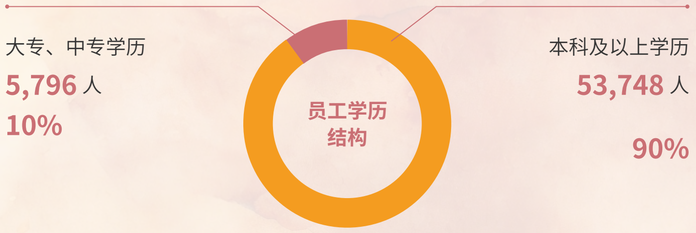
公司始终秉持“以人为本、依法合规、公平公正”的核心原则，将构建和谐稳定的劳动关系视为可持续发展的重要基石。2025 年，公司先后修订发布招聘管理、劳动合同管理、派遣用工管理、考勤休假管理等内部规章制度，健全集体合同民主协商机制，进一步保障员工合法权益。

平等雇佣

公司严格遵守《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》等法律法规，在公司招聘管理办法等规章制度中明确公开透明、公平公正的招聘要求，杜绝性别、民族、地域、宗教等任何形式的就业歧视，严格禁止使用童工、强迫劳动、限制自由、虐待及任何歧视行为，并坚持同工同酬，切实保障员工合法权益。2025 年，公司未发生任何涉及就业歧视、雇佣童工或强迫劳动的争议事件。

在招聘工作中，公司鼓励具有多元化复合背景的人员应聘，从顶层制度搭建层面提出践行就业公平，在规章制度中，明确公开透明、公平公正的招聘要求，为应聘者提供不同区域、机构和专业领域的多元就业机会，并支持劳务派遣在内的灵活用工形式。公司根据业务发展和岗位需求，开展校园招聘、社会招聘和内部招聘。2025 年，公司员工总数 59,544 人，新进员工 2,162 人，其中校招入职 1,501 人，社招入职 611 人，新进女性员工 1,183 人。自 2013 年起，公司连续 13 年荣获“中国年度最佳雇主”称号。





2025 年，公司面向全行人事招聘与管理人员开展员工管理专题培训，重点围绕招聘规范与用工政策等实务内容进行讲解，进一步规范公司用工管理。

薪酬与福利

薪酬机制

公司严格遵守监管规定，制定《上海浦东发展银行薪酬管理办法》，坚持“支撑战略、激励人才、市场导向、结构清晰、绩效导向、约束并重”的薪酬管理原则，薪酬结构划分为基本薪酬、绩效薪酬和福利性收入。基本薪酬是按月发放的保障性报酬，随职务职级、绩效调薪、经营效益、市场竞争力水平等因素调整；绩效薪酬与单位经营效益及个人工作表现挂钩，由即期发放奖金和延付薪酬构成；福利性收入包括社会保险、住房公积金、企业年金等项目。管理人员和非销售人员均享有浮动绩效工资，具体以日常考核奖与年度绩效考核奖形式体现。公司启用市场化议薪机制，加大优秀人才引进力度。报告期内，公司按时向员工支付工资并缴纳五险一金。

为规范激励与约束机制，防范和化解经营风险，公司制定了《薪酬延付及追索扣回管理办法》，对员工发生违规处分或信贷风险事件等情况，可根据问责处理决定扣减当期或递延薪酬。对公司风险有重大影响岗位的员工，其延期支付薪酬不低于当年绩效薪酬总额的 40%，且延付期限不少于 3 年。同时，公司审计、合规和风险管理部门的员工薪酬水平与所监督的业务条线薪酬保持相对独立，确保公正性和监督有效性。

绩效考核

公司构建了以过程跟踪与结果导向相结合的全面绩效管理体系。通过不断强化绩效管理规章制度建设，调优执行机制，形成涵盖绩效指标设置、目标制定、考核评价、结果反馈到绩效改进的全流程、闭环式绩效管理模式。

绩效指标设置与目标制定	以“数智化”战略为指引，坚持长期目标与短期绩效有机结合，聚焦重点任务和岗位职责，确保指标设定的科学性、合理性，引导树立正确的业绩观、发展观，充分发挥激励与约束作用。
绩效沟通与辅导	建立健全贯穿绩效管理全过程的沟通机制与经常性、可持续的动态辅导机制，及时解决在目标设定、工作实施、绩效改进各环节的困难和问题，形成良好绩效改进循环，共同促进绩效目标达成，助力员工成长。
绩效评价与反馈	通过定量与定性相结合的评价方式，采用员工自评、民主评议、受众考核及外部评价等多维度工具形成综合考核结果，并通过面谈等方式进行反馈。肯定成绩、分析问题、指出方向，同时积极听取员工的意见建议，持续提升个人与组织绩效。建立无障碍绩效申诉机制，全体员工可通过常规渠道对考核结果提出异议，保障绩效管理体系良性运作。
绩效结果运用	将绩效评价结果深度融入人力资源管理体系，作为员工个人职务任免、岗位聘任、职级变动、奖金分配、工资晋升、荣誉评选的重要依据和参考。公司通过将薪酬与能力、考核表现和业绩贡献挂钩，确保薪酬分配向考核优秀员工倾斜，体现按劳分配原则。

为有效推动 ESG 目标落地，公司将普惠金融、绿色金融、社会责任履行情况等 ESG 指标纳入高级管理人员考核，并进一步分解至相关机构负责人及以下员工。

非薪酬与非法定福利

休息休假权利

公司根据总部及各分支机构所在地的法律法规及政府规定，保障所有员工享受年休假、病假、育儿假、产假、带薪陪护假及其他各类带薪假，并通过规章制度明确适用对象覆盖所有符合条件的员工。2025 年，人均带薪休假天数 9.06 天。同时，严格按照属地要求落实育儿假政策，如上海地区 5 天，浙江地区 10 天。2025 年，公司共有 3,500 余名员工享受育儿假，人均带薪育儿假为 6.27 天。

员工互助关爱基金

2025 年，经职代会审议通过，公司正式成立“浦发银行员工互助关爱基金”。基金资金来源于员工自愿捐助等，旨在为遭遇身故、罹患重大疾病、遭遇意外事故等困难的员工或直系亲属提供及时援助，增强员工家庭抵御风险的能力。

节日慰问与员工关怀

公司建立健全常态化节日走访慰问机制，全年累计帮扶慰问困难员工 1,096 名，发放慰问金超 470 万元；启动“金秋助学”活动，为 38 名考入高校的职工子女提供实物慰问，支持职工子女学业发展；扎实推进万名职工疗休养等活动，全行疗休养参与近 9,000 人；全年累计发布 30 期“我为员工办实事”“我为员工谋实惠”系列公告，推动员工关怀工作走深走实。

员工民主参与

为营造透明、信任、高效的组织氛围，公司构建了涵盖日常交流、定期调研与民主监督的立体化沟通体系，通过制度化渠道、定期交流、满意度调查相结合的方式，确保员工意见被充分倾听并切实转化为管理行动。

员工沟通

职工代表大会

对于直接涉及员工切身利益的规章制度和重大决定，公司均提交职工代表大会审议，通过后以公示、会议或文件等形式公告全体员工。公司自 2022 年起建立集体合同机制，并于 2025 年通过职工方与企业方的民主协商完成续签，充分尊重员工的集体谈判权利。

民主提案机制方面，公司制定《职工代表履职指引》，明确职工代表履职规范与职责路径，形成提案“收集 - 转办 - 跟踪 - 反馈”的完整闭环，全过程接受员工监督。同时，公司定期举办优秀员工代表座谈会，邀请员工就职业发展、流程优化等议题与管理层交流，推动有价值的建议纳入改进计划。

“金点子”

公司通过“金点子”等渠道，收集员工在人才发展、个人权益、考核激励、薪酬福利等方面的建议或反馈，积极研究后予以回应。针对员工关切的延长年休假使用期限的建议，公司在评估合理性后及时优化政策并落地实施。

内部系统“举报投诉”模块

在内部数字化工具系统设置“举报投诉”模块，为员工提供针对不同主题事件的专用投诉渠道，形成了员工投诉、专办跟踪、问题处理的全流程投诉机制。员工可通过上述渠道就人力资源相关事项进行申诉或上报。

公司在申诉、举报过程中注重保护个人隐私。公司制定《上海浦东发展银行员工合规举报管理办法》，明确合规举报渠道，规范合规举报受理及处理流程。明确“依法保护举报人合法权益”，任何单位和个人不得以任何理由阻拦、压制举报人举报和打击报复举报人，并明确对泄露举报人信息、对举报人实施打击报复等情形的处罚规定。

申诉渠道中保护举报人合法权益

- 妥善保管和使用举报材料，不得私自摘抄、复制、扣压、销毁。
- 严禁泄露举报人身份信息。
- 严禁向被调查单位和被调查人出示原始举报材料或复印件。
- 宣传报道举报有功人员，除征得举报人同意外，不得公开举报人身份信息。
- 对匿名举报书信及材料，不得鉴定笔迹。

员工满意度

公司建立了常态化的员工满意度调研机制，每半年开展覆盖全员的综合性调研，从权益福利、职业发展、管理效能等多维度收集反馈，并根据实际需要组织专项调研。针对调研中发现的问题，推动并追踪相关问题改进。同时，每年末以线上匿名评分方式开展员工满意度调查，组织全体在职干部员工对所属一级单位进行评价，内容涵盖人才氛围、发展氛围、工作氛围、机制氛围、决策氛围和管理者能力等六个维度。2025 年，员工满意度评分达 98.04 分，同比提升 0.4 分，已连续多年保持上升趋势。

员工发展与培训

人才发展战略

公司秉持“以人为本、知人善任”的理念，系统推进“人才强行”战略，优化干部选拔任用机制，采取公开选拔、竞争上岗等方式加强干部队伍建设。公司制定《人才队伍建设三年行动计划》，推出五大人才工程，实施 30 个攻坚项目和近 100 条重点任务，持续优化人才成长路径。公司注重专业人才成长，建立重要领域“专业人才库”，并畅通“管理 + 专业”双路径职业发展通道。

浦发银行五项人才工程

人才引进集聚工程	人才培养牵引工程	人才评选赛马工程	人才使用接班人工程	人才激励凝聚力工程
• 聚焦战略需求，动态发布专项引才支持政策，对重点领域派驻专班。 • 优化内部招聘，配套明确的职级与资源保障政策，推动人才结构持续向经营前端倾斜。 • 重点引进人工智能、大数据分析、金融工程等领域的人才，并深化校企合作。	• 统一规范师资、课程与管理机制，整合培训资源，推动培训服务管理向战略赋能转变。 • 统一职级体系，重构专业序列，拓宽专业人才成长空间。 • 初级岗位资格考试“随到随考”，定期组织中、高级专业序列考试及答辩，推动全员持证上岗。 • 设计校招新员工三年培育方案，配置业务与职业双导师。	• 建设“赛马场”，完善公开选拔、竞争上岗、公推比选等人才选拔方式，推动青年人才和骨干后备到重点岗位历练。 • 完善人才评选机制，推动评价标准向“创新创优”转变，建立内部人才市场，并形成以能力、实绩为导向的评价体系。 • 搭建数字化人才评选平台，建立人才数字档案与岗位能力评价模型，制定差异化培养策略。	• 加强专业人才库建设，加快大数据、跨境金融、科技金融等重点赛道人才布局，建立专业人才储备库，构建实战型专业人才队伍。 • 大力选拔培养青年骨干，设计“淬炼、训练、锻炼、历练”立体培养模式，开展全覆盖培训。 • 建优直管后备“关键蓄水池”，打造总分行双向挂职干部“精品班”，持续优化总行直管后备干部库建设。	• 实施校招新员工“安居工程”，统一优化租房福利待遇，传递企业温度。 • 与品牌租房公寓实现“总对总”合作模式，建立“企业租房公寓合作名录”，扩大新员工房源选择范围，提升居住质量与满意度。 • 在员工租房流程方面，落实“一站式服务”，实现员工“拎包入住”，安心省力。 • 稳步落实企业年金优化、弹性福利、员工疗休养等实事工程。

员工培训体系

公司制定《上海浦东发展银行“大培训”体系建设三年行动方案（2025—2027 年）》《上海浦东发展银行培训管理办法》等内部制度，以服务金融强国与上海国际金融中心建设为使命任务，聚焦数智化战略，系统构建开放、协调、融合的人才引进、培育和开发体系。

截至 2025 年底

共组织实施培训 **2,547** 期	总行设计研发并组织实施的全行性培训项目 **275** 项
全行开放共享数字化教学课程 **9,083** 门	学员参训满意度评分均值（5 分制） **4.98** 分
在线教育平台总安装人数 **5.64** 万人	覆盖率 **99.63%**
组织各类在线考试 **1,514** 场	考生总数 **119** 万人次

新员工培训

公司高度重视毕业生就业培训，2025 年推出“浦新营”新质生产力专项实习生计划，旨在推动校招人才选拔与培养的前置布局，构建从学生到新员工的一体化培养衔接通道。对于新入职的校招员工，打造为期三年的系统化培养方案，推进“职业 + 专业”双导师队伍建设，通过“入职培训、基层锻炼、专业培养、项目攻坚、在线学习”等多元模式，加快新生力量成长。

2025 年 9 月，新员工集中训练项目圆满完成。公司通过构建课程模块，推行三级教学管理模式、在“学和研”中加强思考创新，加强了对高潜质青年人才的系统化、针对性培养，更好满足了重点赛道、重点领域、新质生产力部门的人才需要，全力保障了“赛道”业务发展和“三超”建设，为青年储备人才职业发展初期赋能，提升了新员工的专业能力和综合素质，夯实数智化转型后备人才基础。

2025 年 11 月，实习生招募工作正式启动，相关招聘条件已同步至上海交通大学、上海财经大学、中国人民大学、四川大学等高校。

全行范围的新员工培训生培养体系

培训内容

- 部门入职教育：由部门负责人组织，重点介绍部门职能、业务流程和岗位职责，帮助员工理解部门运作。
- 总行入职培训：由人力资源部统一安排，内容涵盖企业文化、战略目标、合规要求、信息安全、ESG 价值观等，促进员工全面了解公司战略与经营理念。
- 岗位导入培训：结合岗位特点开展专业知识与技能培训，包括业务系统操作、产品政策解读、客户沟通技巧等。
- 岗位技能培训：根据岗位类别提供培训，涵盖业务实操、风险防控、数据分析等内容，确保员工具备岗位所需能力。

带教管理制度

- 公司实行“导师制”带教模式，为新员工提供持续性指导与成长支持。

带教周期

- 校招员工：带教周期一般不少于 6 个月，重点关注岗位适应、业务学习及职业素养培养，定期评估与反馈。
- 社招员工：根据工作经验与岗位复杂度设定带教周期，一般不少于 3 个月，帮助其理解内部制度、业务规范及文化价值观。
- 内部调岗员工：为跨部门、跨岗位调动员工提供过渡带教，确保其顺利适应新岗位。

带教机制

- 带教关系确定：为每位新员工配备至少一名经验丰富的带教，明确双方职责与目标。
- 带教计划制定：根据岗位需求制定个性化培训计划，并在工作中通过“以教带练、以练促学”指导员工。
- 带教过程管理：定期检查带教执行情况，通过双向访谈收集反馈并及时调整带教重点。
- 带教评估与激励：带教结束后开展考评与综合评估，表现突出的予以表彰或绩效加分。

特定职业发展培训计划

公司持续强化专业人才队伍建设，覆盖全职员工、兼职员工、合同工及临时工。通过强化金融、零售金融、投行和金融市场等核心业务领域的培训，提升团队的专业素养与业务能力。员工在公司安排或批准下，按规定提前报备并参与外部机构组织的培训或考试，相关费用由所在单位承担。

自 2011 年起，公司启动直管岗位骨干人才库建设工作，结合不同时期战略与发展需要，动态更新调整入库人员，持续优化干部梯队结构。2024 年 10 月上一轮建库以来，骨干人才库在总行新提任直管干部过程中发挥了重要支撑作用。2026 年，公司计划启动新一轮骨干人才推荐工作，为数智化战略转型储备坚实人才力量。

“领鹰计划”专题培训

重点聚焦提升支行零售业务分管行长的三项能力：零售业务能力与经营思路，团队指挥、管理与政策执行能力，数智化战略落地与经营效率。2025 年，培训课程新增网点服务和双卡融合的业务解读，并创新打造“网点实践教学基地”。

“鲲鹏计划”专题培训

针对金融市场业务人员，提供包括提升业务管理与经营能力在内的培训，以强化宏观分析、行业动态、金融科技等知识，重点提升市场专业能力和客户经营能力。

博士后科研工作站

修订并发布《博士后科研工作站管理办法》，通过工作站高层次人才选拔与联合培养机制，为公司的数智化转型和科技创新提供人才支持。

“数字普惠青年体验官”

开展“数字普惠青年体验官”招募活动，入选体验官将参与新产品试用、重点产品培训及总行跟岗学习，促进公司数字普惠金融创新。

2025 年

组织开展公司业务分管支行行长轮训

5 期

组织零售二级分行及支行行长培训、金市“浦银避险”培训、风险及授信大讲堂、科技“数智育才”等培训

28 期

领导力培训

公司建立分层分类的领导力培训体系，做好关键岗位人才储备，开展分行行长和总行部门总经理培训班、新任职总行直管干部培训班等；结合“数智化”战略实施需要，组织开展总行骨干轮训、总行处级干部培训、“千人工程”优秀青年人才培训，并分片区实施分行中层干部专题培训。此外，公司创新年轻干部培养锻炼机制，制定了《上海浦东发展银行总行部室总经理助理岗位管理办法》《上海浦东发展银行一级分行见习副行长岗位管理办法》，选派 25 名优秀年轻干部到岗锻炼，持续强化干部梯队建设。在此基础上，领导力培训通过演讲能力、事业拓展、自我驱动等课程拓展至全体员工，依托“浦银培训”平台开展，支持员工随时学习，持续提升全员领导力与管理能力。

案例

开展总行新任处级管理人员培训

2025 年，公司举办两期“数智领航 融合赋能”新任处级管理人员培训班，共有来自 21 个部门的 88 名处级干部参训。培训围绕宏观经济、人工智能、领导力及团队建设等主题，通过现场教学、课堂讲授与分组研讨相结合的方式，提升员工的宏观视野、数智思维与协同能力，为银行数字化转型与高质量发展提供了干部支撑。

2025 年

聚焦领导干部“管理、执行和战略推进”三大能力建设

举办战略执行培训班
5 期

举办战略思维相关专题培训班
12 期

与教育机构合作培养

2025 年，公司深化与清华大学、中国人民大学、上海财经大学等高校的银校合作，签署战略合作协议，共建金融创新研究院和人才培养基地。校企双方聚焦金融创新、科技成果转化，通过干部培养和实训基地建设，推动产教融合，培养“数智化”转型和可持续发展需要的复合型金融人才。截至 2025 年底，公司入选享受国务院政府特殊津贴专家 1 人，入选上海市领军、拔尖、青年等各类人才计划 39 人。

清华大学

2025 年 11 月，公司与清华大学签署战略合作协议，此次战略合作是公司深化“金融 + 教育 + 生态”的关键举措。双方将持续深化在金融科技创新、科技金融生态建设、人才实践交流、数字货币与金融安全研究、财富管理、校园金融服务等领域全方位合作，树立银校协同发展的新典范。

中国人民大学

2025 年 8 月，公司与中国人民大学签署战略合作协议，该校为与公司签署总对总战略合作协议的北京首家“985”高校。双方将在校园建设、智库合作、人才培养和科技金融创新等领域开展合作，推动科研成果产业化应用。

上海财经大学

2025 年 4 月，公司与上海财经大学签署全面战略合作协议，共同成立“上财—浦发金融创新研究院”，在金融创新研究、科技金融服务、智库建设和人才培养等领域开展系统合作，构建产学政研用协同机制。

2025 年

组织全行岗位资格考试
270 余场

考生超
8.4 万人次

支持员工获取职业资质及学位

公司为全体员工（涵盖正式员工、劳务派遣员工、内退人员及退休返聘人员）提供职业资格与继续教育支持，鼓励员工获取外部法律职业资格证书（律师资格证书）、保荐人代表、注册会计师（CPA）、注册金融分析师（CFA）、注册风险管理师（FRM）等专业资格。2025 年，公司鼓励相关岗位员工参加外部专业资质认证考试，并对其考试费用予以报销，推动员工专业素质与职业水平全面提升。

2025 年 6 月，公司联合上海财经大学及滴水湖高级金融学院推进定制化 MBA 项目，并同步开展“双聘双挂”、博士后联合培养、校园招聘和新员工培养等工作，促进高层次、复合型和青年人才发展。该项目面向正式员工及劳务派遣员工开展，2026 级项目已有近 80 名员工报名。

员工健康与安全

公司始终坚持“以人为本”，将保障职工的身体健康和生命安全置于重要位置，切实守护好员工的身心健康与职业安全。

员工健康保障

公司持续完善职业健康与安全管理体系，全面优化补充医疗保险方案，扩大年龄覆盖范围、提高保额并丰富服务内容，为员工提供商业补充医疗保险。公司设立了行内补助政策，对员工大病治疗后的自费部分提供补助，进一步减轻患病员工经济负担。同时，公司每年为全体员工安排健康体检，持续关注员工身体健康状况。

在应急医疗保障方面，公司围绕员工健康安全需求，在总行各办公楼宇配置 AED 设备、向各部门发放急救药品，并开设线上“健康护航”栏目，同时系统开展急救知识普及与技能培训，持续提升应急保障水平。2025 年，公司组织开展急救技能专项培训，累计完成 5 次技能培训，有效提升了员工的应急处置能力。

职业安全生产

公司扎实推进安全生产治本攻坚三年行动，以“重点攻坚”为主线，不断压实安全责任、健全管理体系、提升应急能力、推进科技兴安，确保安全生产形势持续稳定可控。

安全生产体系

公司推进制度体系、应急能力、检查效能、队伍素质、安全文化五项建设，制修订《上海浦东发展银行境内分行安全生产工作考核管理办法》《上海浦东发展银行安全生产管理办法》等 6 项制度，组织签订《员工安全生产管理责任书》《2025 年度安全生产目标管理责任书》，明确各层级、各岗位安全责任边界，规范安全检查、隐患整改和应急处置等全流程管理。2025 年，公司员工工伤保险覆盖率 100%，未发生生产安全事故，荣获“2025 年度上海内保工作成绩突出保卫机构”、黄浦区企事业单位治安保卫“先进集体”，并圆满完成中央安全生产考核巡查组第十一组安全生产巡查调研的接待工作。

安防数字化建设

公司积极推进安全生产工作数智化建设，升级打造集“视频监控中心、应急指挥中心、综合服务中心”为一体的总行监控指挥中心，建立“早研判、早预警、早处置”工作机制，强化全场景安全管控能力，筑牢全行安全生产防线。

公司加快消防数智化建设，提升消防安全管理质效。推进电气智慧消防报警平台建设，配合“浦云碳控”项目，在部分分行试点建设电气自动报警智慧消防系统，进一步加强基层网点电气消防安全管理，完善无人值守期间的电气化消防管理手段。

隐患排查

公司制定《上海浦东发展银行安全生产隐患报告奖励办法》，完善安全生产隐患检查、报告、整改机制，鼓励员工主动发现并上报安全隐患，实现从源头上防范和化解安全生产风险。2025 年，公司共开展安全检查超 3,900 次，无市政府挂牌督办重大事故隐患，无自查发现重大事故隐患。

安全生产相关培训

2025 年，公司组织突发事件、自然灾害和消防安全等安全教育培训演练及“2025 年全员安全生产知识培训”活动，累计开展安全教育培训 5,764 次，有效提升了全员安全意识和突发事件应急处置能力，强化了安全生产底线思维和红线意识。

负责任采购与供应商管理

浦发银行建立健全规范化供应商管理体系，将 ESG 理念融入采购决策，强化供应商准入、履职与评估机制，并严格遵守对中小企业的款项支付规定，助力产业链协同发展。

负责任采购管理

公司制定并实施《上海浦东发展银行集中采购管理办法》《上海浦东发展银行集中采购供应商管理办法》《上海浦东发展银行集中采购工作实施规程》等制度，持续完善采购规范化管理，确保采购过程“依法合规，阳光透明”。公司积极打造“采购供应商门户网站”，推动集中采购竞争性提升和信息公开，在构建高效合作通道的基础上，全面践行采购全流程线上化、无纸化的绿色采购理念。2025 年，公司集中采购供应商总数约 8,000 家（供应商门户注册数量），审查覆盖率 100%。

2025 年

集中采购供应商总数约	审查覆盖率
8,000 家	100%

公司依据《上海浦东发展银行集中采购供应商管理办法》，持续强化集中采购供应商信息库建设、供应商遴选、供应商评价管理及供应商不良行为管理等工作。公司将供应商管理主动向前延伸至寻源阶段，从源头识别与把控供应商风险，并通过加强准入管理，将通过资质审核的潜在供应商纳入信息库。

在供应商遴选阶段，公司积极贯彻绿色发展理念，严格落实支持科技创新、绿色发展、中小企业发展等相关政策，在同等条件下优先选用节能环保产品供应商。同时，公司加强对供应商关联关系的审查，着力排除可能影响采购公正、公平竞争的因素，进一步营造规范、透明、共赢的采购生态。

严格供应商准入条件

供应商除须具备与采购品目相应的资质条件及经营范围外，还应满足以下基本要求：拥有良好的商业信誉及经审计的上年度财务会计报告；具有依法缴纳税收和社会保障资金的记录；近三年内在经营活动中无重大违法记录，未发生重大事故；供应商及其法定代表人近三年内无行贿犯罪记录。同时，公司明确规定，将供应商存在违法失信、涉贪腐行为、被本行禁入以及特定关联关系等情形，列为招标采购的禁止性条件。

加强供应商履约行为管理

公司通过履约监督检查、大数据监测等多种方式，全方位监督供应商履约行为。持续开展供应商财务经营状况、司法诉讼等负面信息监测，对存在风险隐患的供应商及时提示采购需求部门，有效防范化解风险。同时，公司明确供应商不良行为管理要求，对在参与集中采购活动中违反法律法规、制度规定或合同约定的行为，根据其性质与影响程度，划分为一般、较大不良行为及重大不良行为，并依据认定结果相应采取警告、减单或暂停订单订立、禁止续约、暂时禁用或永久禁入等惩戒措施。

开展供应商评价管理

供应商年度综合评价主要针对上一年度的履约供应商展开，内容包括商务响应评价、合同履约评价及企业经营状况评价等，并依据其在采购实施中的响应质量、付款周期内的履约表现以及风险监测等情况进行综合评分。

案例

采购系统初步实现线上操作与全流程闭环管理

采购系统是公司采购管理的数智化平台，以“全场景覆盖、全流程贯通、全数据共享、全周期管控”为目标，通过数智化技术推动采购资源整合、业务流程优化、过程合规监管与管理决策赋能，为采购业务规范高效开展提供技术支撑。2025 年，采购系统初步实现了从需求提报、采购受理、供应商审核、方案评审、采购委托 / 邀请、合同签署、履约管理等环节的线上操作与全流程闭环管理。

子公司浦银国际将 ESG 指标纳入科技外包商准入与年度评估

子公司浦银国际已将 ESG 管理纳入科技外包商的准入与年度评估管理，评分指标包括 ESG 制度管理、ESG 管理人员配置与 ESG 信息披露，在合作中优先考虑 ESG 表现良好的外包商，并推动现有外包商持续完善 ESG 管理工作。

平等对待中小企业

2025 年，公司不存在应付账款（含应付票据）余额超过 300 亿元或占总资产的比重超过 50% 的情况，亦不存在通过国家企业信用信息公示系统向社会公示逾期尚未支付中小企业款项信息的情况。

隐私保护与数据安全

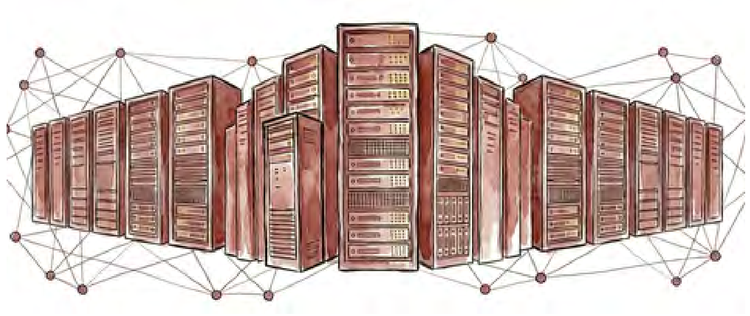
浦发银行高度重视隐私保护与数据安全，建立权责清晰的治理架构与常态化运行机制，制定覆盖全生命周期的管理制度与操作规范，将隐私保护和数据安全要求深度融入系统建设与业务流程，构筑全方位安全防护体系，为公司的数智化转型与可持续发展提供坚实保障。

治理

治理架构

数据安全治理架构

公司依据《银行保险机构数据安全管理办法》要求，构建完善的数据安全管理组织架构，明确党委、董事会、高级管理层和执行层的职权职责，健全数据安全责任制。



总行党委	对数据安全工作负主体责任，党委书记是数据安全第一责任人。
董事会	负责审批数据安全战略；审批或授权审批与数据安全相关的重大事项；督促高级管理层加强数据安全管理。
高级管理层	负责确立数据安全目标，建立数据安全体系，明确职权和责任，保障数据安全资源配置；定期听取数据安全工作开展情况和重大事项汇报；定期对数据安全执行情况进行评估，并向党委、董事会报告。
总行数据安全及数据治理领导小组	公司在总行信息科技管理委员会下设立总行数据安全及数据治理领导小组，行长担任领导小组组长。领导小组负责研究全行数据安全重大决策和重要事项；定期听取数据安全工作开展情况和重大事项汇报等。
总行数据经营与管理部	总行数据经营与管理部是数据安全归口管理部门和主责部门。负责组织制定数据安全管理原则、规划、制度和标准；组织和指导总分行对所对口的数据进行安全分类分级管理和保护；组织开展数据安全评估、审核与检查；统筹建立数据安全应急管理机制，组织开展数据安全风险监测、预警与处置；组织开展数据安全宣贯培训；建立和维护内部数据共享、外部数据引入、数据对外提供及数据出境的统筹管理机制；牵头对外部数据供应商进行安全管理，统筹大数据应用及数据共享项目的安全需求管理；建立数据脱敏管理规范和流程；向党委、董事会、高管层报告数据安全重要事项等。
总行科技发展部	总行科技发展部是数据安全的技术保护责任部门。负责建立数据安全技术保护体系、数据安全技术架构和保护控制基线，落实技术保护措施；制定数据安全技术标准规范制度，组织开展数据安全技术风险评估；组织开展信息系统的生命周期安全管理；建立数据安全技术应急管理机制，组织开展数据安全风险技术监测、预警、通报与处置，防范外部攻击、内外部破坏等危害数据安全活动；开展数据安全技术研究与应用等。
各业务部门	按照“谁管业务、谁管业务数据、谁管数据安全”原则，严格落实数据安全管理要求。
各分行和子公司	组建数据安全队伍，与总行高效协作，做好辖内数据安全管理，全面落实数据安全管理要求。

隐私保护治理架构

公司持续完善个人信息保护工作管理架构，通过健全制度与明晰权责，切实提升个人信息处理的规范性与安全性。

总行个人信息保护工作领导小组

公司在总行消费者权益保护与服务管理委员会下设个人信息保护工作领导小组，统筹全行个人信息保护工作，行领导担任组长与副组长，各部门主要负责人为组员。负责审议、监督全局性的个人信息保护工作开展情况；推进全行个人信息保护管理体系及机制建设；组织推动重点或专项个人信息保护工作的开展；统一规划并统筹部署全行个人信息突发事件处置工作等。

总行涉及个人金融信息处理的各部门

承担所辖业务领域个人金融信息保护工作的直接责任。

境内分行

按照统一框架管理个人信息保护工作，成立分行个人信息保护工作领导小组，遵守和执行各项个人信息保护工作要求。

专业技能和能力建设

公司董事会成员具备法律、经济、金融、财务等多领域专业背景，多位董事长期从事银行经营与金融机构治理工作，在隐私保护与数据安全及 ESG 相关实践中积累了丰富经验，能够从专业视角评估包括隐私保护与数据安全在内的可持续发展相关风险与机遇。

董事会将包括隐私保护与数据安全在内的可持续发展内容纳入董事履职安排，结合董事调研和专题交流，加强对隐私保护与数据安全相关工作的监督与指导，不断提升董事会 ESG 治理质效。

报告和监督机制

董事会制定数据战略，审批或授权审批与数据治理相关的重大事项，督促高级管理层提升数据治理有效性，对数据治理承担最终责任。董事会战略与可持续发展委员会（普惠金融发展委员会）负责审议公司包括隐私保护与数据安全在内的可持续发展相关战略规划与基本管理制度，审议高级管理层关于包括隐私保护与数据安全在内的可持续发展相关情况报告，监督、评估包括隐私保护与数据安全在内的可持续发展相关战略执行情况。

2025 年，董事会审议通过了《关于修订〈科技风险管理政策〉的议案》《〈2024 年度可持续发展报告〉的议案》，审阅了《2024 年度数据治理执行情况报告》《2024 年度数据安全工作情况报告》《2024 年度网络安全工作情况报告》《2024 年度信息科技管理委员会工作总结及 2025 年工作重点的报告》，听取高级管理层对于隐私保护与数据安全实际工作情况，指导完善隐私保护与数据安全制度体系、提升数据安全技术管控与监测、加强数据治理统筹管理等工作。

公司每年召开数据安全及数据治理领导小组会议，解读国家政策和法律法规，讨论数据安全相关议题。对于日常数据安全工作中的重要事项，总行数据经营与管理部立足数据安全实际工作情况，向分管行领导专题汇报，为数据安全管理决策提供有力支撑。2025 年，数据安全及数据治理领导小组会议解读《促进和规范金融业数据跨境流动合规指南》等政策，讨论数据安全出境等议题。

公司加强数据安全考核，在数据治理和数据安全考核中对总分行的数据安全要求落实情况进行考核，并将考核结果纳入经营绩效考核中。在信息科技量化评价考核中，对分行数据安全管理部门的数据安全管理情况进行考核。

战略

风险

风险描述	潜在影响	影响的时间范围
随着金融数智化转型的深入与数据交互规模的扩大，银行在客户信息管理、交易数据存储、跨境数据传输等环节可能面临数据泄露、篡改、操作不当等风险，进而可能引发数据安全或隐私泄露事件。	数据安全或隐私泄露事件可能引发客户投诉，带来补偿支出、应急与整改成本，并对公司声誉造成不利影响。	短中长期
自 2024 年底起，《银行保险机构数据安全管理办法》《中国人民银行业务领域数据安全管理办法》《促进和规范金融业数据跨境流动合规指南》《数据安全风险评估方法》等一系列法规政策密集出台，数据安全监管政策体系加速成型，行业合规门槛提高。	发生数据安全和隐私保护违规事件，可能带来监管处罚风险。	短中长期

机遇

机遇描述	潜在影响	影响的时间范围
部署隐私计算等关键技术，可在保护数据隐私与合规的前提下，安全打通内外部“数据孤岛”，实现“数据可用不可见”，从而拓展与第三方机构的数据合作生态。	应用隐私计算技术，有助于公司在严守合规底线的基础上释放数据要素价值，重塑安全可信的数据协作模式，为智能风控、精准营销等业务创新提供全新解决方案，并为开拓新的业务增长点与服务收入创造条件。	中长期
随着社会公众对互联网依赖度不断加深，以及对数据安全和个人隐私重视程度的普遍提升，银行将隐私保护和数据安全作为核心责任与关键能力持续推进，有助于有效回应市场和客户在数据安全与合规方面的核心关切。	持续加强数据安全与个人隐私保护，有助于公司塑造负责任、可信赖的品牌形象，并通过降低数据风险，提升业务连续性保障能力。在此基础上，公司能够更有效吸引寻求合规合作的业务伙伴，推动可持续收入增长。	长期

战略和执行

数据安全管理制度和策略

公司高度重视数据安全全生命周期管理，严格遵守《中华人民共和国网络安全法》《中华人民共和国数据安全法》《中华人民共和国个人信息保护法》《网络数据安全管理条例》《银行保险机构数据安全管理办法》《中国人民银行业务领域数据安全管理办法》《金融数据安全 数据安全分级指南》《促进和规范金融业数据跨境流动合规指南》等法律法规、政策和行业标准，完善公司数据安全制度体系，制定发布多份数据安全相关规章制度。

浦发银行信息和数据安全相关管理制度

运维管理制度

《信息系统事件管理办法》《信息系统变更管理办法》《信息系统灾难恢复管理办法》《总行信息系统生产环境运维准入管理规程》《总行生产系统运行监控和告警处置规程》等

信息安全管理制度

《互联网服务系统管理办法》《信息系统开发安全管理规程》《信息科技部源代码安全审查管理规程》《信息科技外包风险管理办法》等

数据安全管理制度

《数据安全管理办法》《分类分级管理规程》《数据出行安全管理办法》《出境安全评估管理办法》《数据内部共享管理办法》《数据安全事件应急预案》《办公终端数据防泄露系统管理规程》《数据脱敏规程》《数据操作行为日志标准规范》《违规行为处理标准》等

公司制定《上海浦东发展银行数据安全管理办法》，覆盖范围为总行、境内分行、境外分行及集团子公司。管理办法明确：

- 收集数据应坚持“合法、正当、必要、诚信”原则。
- 数据收集和处理的目的、方式、范围，以保障收集过程的数据安全性和数据来源合法性、真实性。
- 向外部企业等第三方提供数据时，应通过合同或者协议明确双方在数据安全方面的责任及义务，并约定共享数据的内容和用途、使用范围、安全管控措施等。
- 境外机构应参照管理办法并结合属地法律法规及监管要求就高执行。

报告年度内，公司建设数据安全体系规划项目，完善数据安全顶层设计，逐项落地工作举措，推进数据安全保障能力稳步提升。

隐私保护管理制度和策略

公司高度重视客户个人信息保护工作，严格遵守《中华人民共和国个人信息保护法》《银行保险机构消费者权益保护管理办法》《个人信息保护合规审计管理办法》等法律法规和政策，遵循“合法、正当、必要、诚信”原则开展客户个人信息处理活动，将个人信息保护要求贯穿落实到全业务流程和日常经营活动中，持续提升个人信息保护能力，维护客户合法权益。

公司制定《上海浦东发展银行客户个人金融信息保护工作管理办法》，适用于总行和境内分行。管理办法明确：

- 全行个人信息保护工作管理架构、职责分工。
- 个人信息收集、传输、存储、使用、展示、提供、删除、销毁各环节要求，以及对个人信息主体权利保护要求等内容。
- 个人信息保护技术防范要求、安全检查评估要求、安全审计要求、人员管理和教育培训要求以及应急机制。

境外分行遵循属地法律法规和监管要求；在境内处理个人信息或在境外处理境内个人信息的活动，应同时遵循《中华人民共和国个人信息保护法》。

公司个人信息保护工作以预防为主，以综合防范、持续改进、客户信赖为战略方针，以加强个人信息保护、防范实质风险、保护客户合法权益为目标。2025 年，公司以压实责任、流程溯源、赋能业务为重点，进一步提升个人信息保护工作水平。

推动员工能力建设

公司高度重视数据安全和隐私保护能力建设，体系化开展相关培训，覆盖正式员工、劳务派遣用工和外包人员。

公司依托浦银培训 APP 开展全员线上数据安全培训，并将培训考核结果纳入数据安全考核体系，2025 年培训通过率为 100%；每季度通过公司内部服务号发布数据泄露案例，以案说规，强化员工数据安全意识。2025 年，公司开展 8 次数据安全专业培训，包括境内分行和各子公司数据安全联系人培训、境外分行数据安全专项培训等，提升专业人员数据安全管理能力。同时，每年针对供应商外包驻场人员开展培训和考试，相关培训和考试包含数据安全规范要求等内容。

公司开展多层次分岗位培训，通过个人信息保护培训和考试、发布《个人信息保护专刊》等方式，持续提升员工个人信息保护意识，将个人信息保护要求融入日常行为规范。2025 年，全行个人信息保护培训员工覆盖率为 100%，覆盖正式员工和劳务派遣制员工。

公司在《上海浦东发展银行客户个人金融信息保护工作管理办法》中明确要求加强外包服务人员管理。各外包引入单位负责对辖内外包人员是否涉及处理个人信息开展评估，并落实培训要求，执行情况纳入年度个人信息保护考核评级。

> 《上海浦东发展银行客户个人金融信息保护工作管理办法》规定：“对涉及处理个人信息的外包服务人员，应进行必要的宣传、培训、监督和评审，使其知晓在提供外包服务中的信息保护责任，并令其签署保密承诺书。”

研究和对外交流合作

公司积极开展隐私保护与数据安全相关研究和交流合作。2025 年，公司参加《金融领域数据安全运营体系化建设研究》课题，相关研究报告获北京金融科技产业联盟 2025 年度“优秀课题”；参与第十四届双态 IT 用户大会并以《浦发银行外部数据及数据服务安全管理》为主题进行分享；参与 2025 Inclusion·外滩大会“共塑数据价值互联的金融科技新生态”见解论坛并发表主题演讲；参与 2025 中国国际大数据产业博览会并发表主题演讲。

财务影响

公司在当期及短期内，为满足合规要求与防范数据安全风险，持续投入资源用于技术升级、安全审计及员工培训等。2025 年，公司网络信息与数据安全相关投入约 3.67 亿元。2026 年，公司将持续完善数据安全制度体系，强化数据出行、出境安全管理，健全技术防护工具，相关投入预计保持稳定。

从中期看，随着数据安全防护体系逐步完善，安全事件发生概率有望降低，但为把握隐私计算等战略机遇而进行的平台建设与生态布局，仍需保持一定规模的资本投入。从长期看，成功构建安全、可信的数据合作生态，有望开辟新的收入来源、优化收入结构，但同时也需长期平衡技术投入与风险防控成本。

影响、风险和机遇管理

公司将网络与数据安全管理纳入全面风险管理体系及操作和科技风险管理程序，通过网络安全等级保护制度要求，采取管理和技术措施监测、防御并处置网络安全风险。

公司建设覆盖全业务流程的隐私保护管理体系，对数据收集、传输、存储、使用等环节进行全生命周期管理，并开展常态化个人信息安全影响评估、第三方合作及信息系统授权审批等专项排查，系统识别和防范隐私保护风险。同时，公司通过数智化办公体系优化和隐私计算互联互通能力建设，探索数据合作生态机遇。

风险监测

网络安全风险监测

- 部署堡垒机、运维大数据平台、安全态势感知平台等多维度监测手段，有效检测异常数据访问行为。

数据安全和隐私保护风险监测

- 数据提取监测。在数据提取流程中增加数据安全监测预警邮件功能，针对三大特殊场景、两个异常发布场景进行数据安全风险监测，保障审批共享类数据、境外分行数据合规使用。
- 员工违规行为监测。部署个人信息保护数字化系统，开展员工权限异动监测及行为异常监测。
- 外部监测。每周通过暗网巡检、网盘搜索等方式对外网涉行数据进行监测。

指标与目标

2025 年，公司未发生数据安全和隐私泄露事件。

关键指标	管理目标	2025 年进展
（个人信息）隐私保护培训覆盖率	（个人信息）隐私保护培训覆盖率 100%	2025 年，公司（个人信息）隐私保护培训场次 150 场，培训参与人数 5.6 万人，培训覆盖率 100%。

2025 年

信息安全培训覆盖率
100%

信息安全演练覆盖率
100%

信息安全培训场次
13 场

信息安全培训参与人次
62,670 人次

信息系统访问控制机制覆盖率
100%

2025 年

经确认的泄露、失窃或丢失客户资料的事件总数
0 件

经确认的泄露、失窃或丢失客户资料的事件涉及的金额
0 万元

隐私保护和数据安全管理实践

网络安全

公司持续做好网络安全防御、检测与响应，及时处置安全事件，全年未发生较大及以上安全事件。

总行层面

加速推进网络安全规划设计，完善安全治理顶层建设。完成总分行生产环境等多项基础漏洞扫描并形成脆弱性评估报告，持续开展人员、账号和数据安全的排查整治工作。

分支机构层面

形成分行授权网安全增强措施，完成境外分行区网络策略收紧。开展 13 家境内外分行信息科技全面检查工作，提升检查效果，严肃问题定级。

集团层面

开展境外子公司安全专项检查、子公司信息科技检查，加强信息科技集团化管理。

运维安全

公司严守生产底线，提升分布式运维能力，保障生产安全运行。推动运维体系建设，重点提升变更准入、主动预防、态势感知、应急处置、资源服务等方面的能力；参加中国人民银行连续性压测极限和专项场景实施，各项压测评价指标均超出申报数据，实现预期目标；开展零售分布式核心、银联前置等重要信息系统切换或跨日接管演练，全年共实施 140 余次灾备切换演练。公司生产系统运行总体稳定，无重大突发事件发生。

公司制定《上海浦东发展银行信息技术标准 - 存储及备份资源池技术规范》，对数据的备份范围、窗口、频率、备份数据保留周期、完整性及不同类型备份场景下的备份最佳实践等管理内容进行明确与规范，结合实际需求对生产系统配置进行备份。公司在《上海浦东发展银行业务数据备份介质检测管理办法》中对备份数据有效性验证进行明确规范，定期进行备份恢复演练，确保备份数据满足恢复要求。

数据安全管理与技术

数据安全分类分级

公司持续深化数据安全分类分级管理，将数据划分为“核心、重要、敏感、其他一般”四个级别，并对标监管要求，制定覆盖全生命周期、全应用场景的标准化分级管控要求，实施分类分级保护。

数据安全事前防护与数据泄露应对

数据安全事前防护

公司强化数据安全技术防护，制定《上海浦东发展银行数据操作行为日志标准规范》，规范数据操作行为日志记录、保存与管理的要求，防范数据泄露、滥用及违规操作的风险。

公司部署并完善办公终端数据防泄露系统，严格管控办公终端邮件、拷贝等外发行为，增加屏幕、文档打印水印，严格审批邮件外发和明文拷贝；优化办公终端数据远程扫描功能，支持对用户办公终端定期进行远程扫描；对办公终端设置硬盘锁，进一步增强办公终端硬盘数据防护强度。

应对数据泄露

公司制定《上海浦东发展银行数据安全事件应急预案》，明确应急处置队伍职责及应急处置工作流程，加强数据安全事件应急处置能力。2025 年，公司围绕“借记卡客户数据泄露场景”开展数据安全事件应急演练；组织开展勒索攻击演练，检验勒索攻击场景下事件处置能力、业务恢复能力，以及应急预案的有效性及合理性。

公司制定《上海浦东发展银行个人信息保护应急预案管理办法》，明确个人信息安全事件的处置原则、职责分工、工作流程、信息报告和改进方式。建立个人信息泄露应急处置机制，若发生或可能发生个人信息泄露、篡改、丢失等情况，立即采取补救措施，及时通知相关客户并按要求向监管部门报送。

隐私泄露和数据安全事件应急处置队伍职责

公司分别成立数据安全事件应急处置工作小组和个人信息安全突发事件应急处置工作小组，组长由主管部门主要负责人担任，成员包括隐私保护和数据安全相关管理部门的处级负责人等。

工作小组的职责包括决定是否启动应急预案及决策部署应急相关事项；组织实施应急处置以及应急处置情况分析、报告；提出工作建议及整改意见，并督导相关单位完成整改，做好后续防控改进工作等。

数据安全和个人信息安全突发事件应急处置流程

- 事件上报：发生个人信息安全事件后，及时将事件基本情况、已采取措施、联络人及联系方式等信息上报。
- 启动预案：对突发事件发生的时间、种类、影响程度进行初步评估，并确定是否启动相关应急预案。
- 应急处置：根据不同事件类型，视情况采取相应的应急处理措施。
- 事件对外披露：及时告知受影响客户，积极应对客户投诉。
- 事件分析和总结：开展事件分析和总结工作。

隐私保护管理

数据收集、使用和保留

公司遵循“合法、正当、必要、诚信”的原则处理个人信息，承诺不以误导、欺骗、胁迫等方式处理个人信息。

收集

- 依法合规面向客户提供产品或服务时，遵循最小必要原则，收集与办理业务或提供服务相关的必要个人信息，不收集与办理业务或提供服务无关的个人信息，严禁通过非法渠道从第三方间接获取个人信息。
- 收集、处理客户个人信息前，以显著方式和清晰易懂的语言真实、准确、完整地向个人信息主体告知个人信息处理者的名称和联系方式、处理目的、处理方式、处理的个人信息种类、保存期限、客户行使主体权利的渠道及响应时限等，并获得客户明示同意。
- 收集、处理敏感个人信息前，除上述告知事项外，向客户告知处理敏感个人信息的必要性以及对个人权益的影响，征得客户的单独同意。

使用

- 使用客户个人信息前，依法取得客户授权同意。在内部使用客户个人信息时，采取加密、脱敏等技术保护措施，执行分级授权审批程序。

存储和删除

- 妥善保管客户个人信息，防止信息遗失、毁损、泄露或篡改。各业务按照“为实现处理目的所必须的最短时间”明确存储期限，法律法规另有规定的除外。对超过存储期限的客户个人信息进行删除或匿名化处理。
- 依照法律、行政法规和监管相关规定，删除处理目的已实现、处理目的无法实现、为实现处理目的不再必要或约定保存期限已届满等情形的数据。

对外提供和第三方合作

- 公司制定《上海浦东发展银行客户个人保护工作管理办法》，印发《关于进一步落实第三方合作机构个人信息保护管理要求的通知》，严格规范个人信息使用。严禁基于提供金融产品或服务以外目的，将客户个人信息非法出租、出售或泄露给任何第三方机构或个人。对外提供个人信息前获取客户单独授权同意，法律法规另有规定的除外。
- 第三方合作开展前，充分评估第三方合作机构的个人信息保护能力，签署合作协议明确责任，包括要求第三方合作机构落实个人信息保护管理措施与技术手段，基于协议约定的处理目的、方式与类型处理个人信息，不得擅自处理，积极响应个人信息主体权利，防止发生个人信息泄露、损毁、丢失、篡改等。
- 第三方合作开展过程中，采取有效技术措施确保传输安全，并定期对第三方合作机构责任履行情况进行监督评估。

消费者和客户享有的数据控制权

公司充分保障客户与消费者对其个人金融信息的各项合法权利，包括查阅、复制、更正、补充、删除、撤回授权同意、注销账户及投诉等，并提供便捷的实现方式。客户和消费者可以通过公司应用系统或程序的隐私政策，查阅权利说明和具体操作机制，例如如何获取个人金融信息副本、如何对信息系统自动决策结果进行投诉等。

访问权与更正权

公司在《上海浦东发展银行个人客户隐私政策（适用于个人电子银行）》中规定，消费者可以通过个人手机银行“个人信息设置”功能查询个人信息、更正或更新个人信息，例如证件有效期、联系地址、职业信息等。在进行个人信息修改前，公司对消费者身份进行验证。

删除权

公司在《上海浦东发展银行客户个人金融信息保护工作管理办法》中规定，除法律法规或监管另有规定外，客户和消费者个人撤回同意时，公司主动删除其个人信息。

客户和消费者可以通过公司营业网点、客服热线等渠道提出删除其个人信息的要求，公司在核实客户身份后与客户和消费者确认需要删除的个人信息，并依据法律法规要求审核客户诉求是否满足删除条件，在 15 日内答复客户。客户和消费者要求删除个人金融信息时，公司依据国家法律法规、有权机关有关规定以及与个人金融信息主体的约定予以响应。法律、行政法规规定的保存期限未届满，删除个人金融信息从技术上难以实现的，公司停止除存储和采取必要的安全保护措施之外的处理。

访问控制及保护个人或敏感数据

公司采用用户身份管理、数据去标识化和脱敏、行为监测及日志审计等核心安全功能的技术措施保护敏感数据。遵循“最小权限”和“按需知密”原则，通过身份验证、授权和审计机制，确保只有授权用户或系统能访问敏感数据；在涉及敏感级及以上等级数据的信息系统应用多因素认证技术，在相关信息系统部署二次授权功能；对敏感级及以上等级数据实施字段加密，采取严格的访问权限控制；运用数据脱敏工具，基于数据安全级别实施脱敏规则，有效降低重标识风险。

将数据保护机制融入产品与服务开发

公司在信息系统开发建设的需求、设计、开发、测试、运行等全生命周期中进行数据安全技术保护。在系统建设或改造时，针对各信息系统涉及的数据收集、传输、存储、使用等场景，落实数据加密、数据脱敏、防攻击篡改等安全技术保护要求。

公司制定《上海浦东发展银行个人金融信息安全影响评估规范》，常态化运行个人信息安全影响评估机制，通过对新产品、新服务、新系统、新合作的全方位事前评估，识别个人信息安全隐患，及时采取有效措施处置风险，确保个人信息安全。

第三方数据安全和隐私保护管理

公司要求处理公司数据或访问公司网络的供应商和业务合作伙伴遵守公司政策，并进行检查以验证其合规性。公司制定《上海浦东发展银行客户个人金融信息保护工作管理办法》《上海浦东发展银行数据出行安全管理办法》《上海浦东发展银行个人金融信息安全影响评估规范》《上海浦东发展银行外包管理办法》《上海浦东发展银行信息科技外包风险管理办法》等制度，印发《关于进一步落实第三方合作机构个人信息保护管理要求的通知》，规范第三方合作机构和外包环节的数据管理，切实保障数据安全。

公司在《上海浦东发展银行客户个人金融信息保护工作管理办法》中明确第三方机构处理个人金融信息的管理要求与操作规范。

- 与第三方合作机构约定处理的目的、期限、处理方式、个人金融信息的种类、保护措施以及双方的权利和义务等。
- 公司对委托的个人金融信息处理活动进行监督，并准确记录和保存委托处理个人金融信息的情况。
- 对委托处理的信息应采用去标识化等方式进行脱敏处理，降低个人金融信息被泄露、误用、滥用的风险。
- 以外包方式进行业务系统开发和测试时，应对个人金融信息进行脱敏处理。外包方需进入重要安全区域进行现场作业的，应履行审批手续，作业现场应当进行监控，电脑外接插口应当进行特殊处理，防止个人金融信息被间接泄露和非法使用。
- 通过合同等方式规定第三方合作机构的责任和义务，内容包括严格按照公司的要求处理个人金融信息；在委托关系解除时或外包服务终止后，第三方合作机构应按照公司的要求销毁其处理的个人金融信息，销毁的个人金融信息在技术上应不可恢复，并依据双方协商的期限承担后续的个人金融信息保密责任等。
- 对第三方合作机构进行安全检查和评估，包括对个人金融信息生命周期过程中相关的外包服务机构与外部合作机构进行审查与评估；对可能访问个人金融信息的外包服务机构、外部合作机构及其人员，要求外包服务机构与外部合作机构向有关人员传达个人金融信息保护安全要求，与其签署保密协议，并对协议履行情况进行监督；定期对外包服务机构与外部合作机构的个人金融信息保护措施落实情况进行确认，确认的方式包括但不限于外部信息安全评估、现场检查等。

公司在《关于进一步落实第三方合作机构个人信息保护管理要求的通知》中进一步细化对第三方合作机构个人信息保护的管理要求，规范全流程管控举措。

- 在开展第三方合作前，公司根据《上海浦东发展银行数据出行安全管理办法》执行数据安全评估；按照《上海浦东发展银行个人金融信息安全影响评估规范》要求，开展个人金融信息安全影响评估；与第三方合作机构签署个人信息保护协议。
- 对于当年存续的第三方合作机构，公司至少每年一次通过非现场监督评估方式或现场检查对其实施个人信息保护方面的监督评估。
- 对于当年终止合作的第三方合作机构，公司及时监督第三方合作机构删除或销毁在合作期间获取到的相关个人信息，法律、行政法规另有规定的除外。
- 对监督评估中发现的问题，公司要求第三方合作机构明确整改措施，并督促第三方合作机构落实整改。对于整改结果，公司要求第三方合作机构提供证明材料并审慎评估，必要时应现场验收，保障个人信息主体合法权益。
- 对于外包机构的监督管理，公司按照《上海浦东发展银行外包管理办法》执行，当第三方合作涉及公司重要数据或客户个人信息处理的信息科技活动，按照《上海浦东发展银行信息科技外包风险管理办法》执行。

2025 年，公司根据数据处理目的、性质和范围、数据处理情况、供应商数据安全能力情况，开展数据安全评估工作，评估数据处理的必要性和合规性、数据安全风险及防控措施的有效性。全年累计完成数据安全评估报告 680 余份，并根据合作类型进行分类整理，识别 60 余类数据交互业务场景。此外，针对已经结束或即将结束的业务合作，公司组织开展后评估工作，包含签署数据处置函、编写后评估报告、开展合作方现场检查等，要求第三方按照合同约定完成合作到期后的数据处置工作。

管理体系认证与审计

公司信息安全系统已通过 ISO 27001:2022 信息安全管理体系认证，认证范围覆盖全部自有运营业务。经中国电子信息行业联合会依据国家标准《数据管理能力成熟度评估模型》评估，公司数据管理能力成熟度达到优化级 5 级水平。

2025 年，公司内部对 5 个总行部门、13 家分行、2 家子公司开展数据安全相关检查，对发现的问题进行整改，并开展总行终端客户数据留存检查和抽查，加强落实终端数据留存安全要求。

公司每年聘请具备资质的第三方会计师事务所开展年度信息技术审计，审计范围覆盖全行运营机构，审计内容涵盖公司信息系统与信息安全管理状况，重点包括信息技术治理、信息安全、系统开发测试与变更管理、系统运维管理等核心领域，关注网络安全、科技外包管理等高风险环节。同时，公司每两年开展一次信息安全专项审计，并在其他信息科技类审计项目中纳入信息安全相关内容。

公司 2025 年已通过 ISO 27701 隐私保护管理体系监督审核，审核范围覆盖面向个人提供的金融产品和服务。公司制定《上海浦东发展银行 ISO 27701 个人信息保护管理体系管理手册》，按照计划、执行、检验、改进的模式，持续运行隐私信息保护管理体系。依据国家网信办《个人信息保护合规审计管理办法》要求，由内部审计机构每两年至少开展一次个人信息保护专项审计工作。

团队建设与志愿服务

浦发银行以核心价值观为引领，持续深化企业文化和团队凝聚力建设，建立长效志愿服务机制，组织员工广泛参与多元公益实践，积极履行社会责任，实现内部文化塑造与外部价值贡献的有机统一。

团队建设

公司以“笃守诚信、创造卓越”为核心价值观，恪守“讲规则、守信用、言必信、行必果”的立行之本，深化发展观、风险观、管理观、业绩观、人才观“五观”培育。通过制度引导、文化宣导和员工实践等多种方式，持续夯实共同的价值基础和行为准则，培育“担当、专业、拼搏、团结”的组织文化氛围，为公司的长期可持续发展提供坚实的精神支撑。

公司持续推进文明单位创建。2025 年，杭州分行、南京分行、重庆分行、石家庄分行、上海分行张江科技支行、海口分行滨海大道支行、天津浦昌支行、子公司浦银金租等 8 家单位获评“第七届全国文明单位”。

公司积极开展丰富多样的文体活动。2025 年，开展五四青年主题演讲、乒乓球赛、电子竞技大赛、篮球邀请赛及员工风采展示等活动，累计开展活动 61 次、参与职工 704 人次，有效增强了员工的认同感与凝聚力。公司职工足球队代表上海市获得“2025 中国职工足球超级联赛”总冠军。

扫一扫观看
浦发银行
2025 中国职工
足球超级联赛
夺冠视频

浦发银行职工足球队代表上海市获得“2025 中国职工足球超级联赛”总冠军

案例

《外滩十二号》企业文化刊物焕新升级

2025 年，公司企业文化刊物《外滩十二号》转型为集图、文、视频于一体的融媒体电子刊，作为为员工提供风采展示、先进选树的传播新阵地，推动企业文化立体化传播。《外滩十二号》内容紧扣企业文化主线，聚焦集团战略与中心工作，深度挖掘一线故事与员工心声，每年发布 4 期，集中展现浦发金融服务能力、组织协同水平与核心文化精神，2025 年触达约 24 万人次，切实增强了员工对企业文化的认同感和归属感。

志愿服务

公司自 2006 年起建立志愿服务长效机制并成立志愿者队伍，将每年 1 月 9 日行庆日设为“全行志愿者日”，围绕生物多样性保护、河流生态治理、绿色低碳、教育养老等多个领域持续组织员工参与志愿活动，累计参与超过 12 万人次。2025 年，公司共有员工志愿者 7,026 人，累计志愿服务时长 28,692 小时。

2025 年，第十八次“全行志愿者日”以“情系桑榆·温情永续”为主题，依托养老金融工作室和适老服务网点，为银发群体提供健康关怀、文化服务和金融知识普及等支持。

案例

北京分行打造“春锋行动”志愿服务体系

北京分行作为金融街地区党建工作协调委员会成员，始终坚守金融为民的初心，打造“春锋行动”志愿服务品牌。通过联动社区设立“浦茶·小哥能量站”，切实解决新就业群体“喝水难、歇脚难”等现实问题；组建专业养老金融志愿者队伍，依托养老金融工作室与“敬老联盟”为老年客户提供健康检测、远程问诊及常态化惠老服务；连续 9 年开展“认领爱心斑马线”活动，年均参与志愿者逾千人次，以文明交通引导守护市民安全出行。

“认领爱心斑马线”活动现场

子公司上海科创银行积极开展志愿服务

子公司上海科创银行于 2025 年积极组织并深度参与多项志愿服务活动，以实际行动践行社会责任。联合上海市杨浦区残联定海路街道开展“非遗共建”主题活动，与残联学员共同体验非遗手工，并向其发放防暑用品。携手定海路街道“三阳”机构开展“非遗共建”主题活动，向学员介绍传统习俗并共同庆祝节日。携手上海真爱梦想公益基金会开展四期《数字人生》课程，协助乐龄人士跨越数字鸿沟。组织员工参与第十届“越向未来”慈善垂直跑公益活动，活动报名费全数捐赠上海交通大学医学院附属上海儿童医学中心，用于病童医疗救治。组织“鲁冰花舍衣物”捐赠活动，为孤残弃婴捐赠闲置衣物。组织员工参与“一个鸡蛋的暴走”公益活动及义卖捐赠活动，筹集善款约 6,000 元。

子公司上海科创银行员工参加第十届“越向未来”垂直公益跑

子公司浦银理财志愿服务队积极参与社区志愿活动

2025 年，子公司浦银理财 200 名员工组成“浦银理财志愿服务队”并加入上海志愿者平台，参与重阳节敬老服务及“2025 国际志愿者日主题市集活动”等社区公益活动；开展理财风险防范公益宣讲，普及理性理财和金融安全知识，促进公众金融素养与风险防范意识提升。

子公司浦银理财志愿服务队成员参与“2025 国际志愿者日主题市集活动”

治理篇

夯实治理根基，驱动持续稳健发展

浦发银行坚持党的全面领导，以公司治理为基石，筑牢稳健发展保障。纵深推进全面从严治党，坚持党建与经营管理深度融合，以高质量党建凝聚发展合力；完善公司现代化治理架构，强化董事会战略引领与履职能力，健全投资者权益保护与信息披露机制；构建全流程风险防控体系，以数智化赋能风控升级，夯实内控合规、反洗钱与内部审计监督，持续提升治理精细化水平；坚守商业道德与合规经营底线，以制度为约束，开展常态化廉洁教育，营造诚信透明、合规有序的经营环境。公司以健全治理体系驱动战略落地，为金融服务高质量发展筑牢坚实制度根基。

我们支持联合国可持续发展目标
(Sustainable Development Goals, SDGs)

专题

坚持党建引领，严学明纪强作风

浦发银行党委坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚决扛起全面从严治党政治责任，不折不扣贯彻落实党中央和上海市委的重大决策部署，坚持把全的要求、严的基调、治的理念落实到全面从严治党体系构建之中，积极探索新时代管党治行有效路径，以严管厚爱激发队伍活力，持续涵养风清气正的政治生态，以高质量党建引领保障经营效益稳步向好，实现党建与业务经营的深度融合、协同共进。

公司坚持党的领导，加强党的建设，2025 年主要工作包括：

胜利召开中国共产党上海浦东发展银行股份有限公司第二次代表大会

全体代表以无记名投票方式选举产生中国共产党上海浦东发展银行股份有限公司新一届委员会委员，为全行“数智化”转型发展夯实党的领导基础。

开展深入贯彻中央八项规定精神学习教育

覆盖 43 家一级机构党委、近 1,400 家基层党组织、2.3 万名党员。

深化开展结对互促工作

推出结对互促 2.0 版本，形成“上下联动、横向联合、内部联通”的结对互促工作格局。

深化为群众办实事项目

落实“推进深入开展万名职工疗休养、万名职工职业能力提升、开展浦发员工互助关爱行动、组织千名员工探访总行活动、优化职工大健康保障方案”五件实事。

开展丰富多样的职工活动

组建浦发银行职工足球队，代表上海市获得“2025 中国职工足球超级联赛”总冠军。

以学促严促改，深化理论武装与党纪教育

公司深入学习贯彻党的二十大和二十届历次全会精神及中央经济工作会议精神，《习近平谈治国理政》《习近平经济文选》和习近平关于加强党的作风建设的重要论述，落实上海市委市政府的决策部署及监管要求，致力于运用党的创新理论指导实践。

2025 年，公司主要理论学习工作

- 举办党委理论学习中心组集中学习 17 次。
- 开展 49 期脱产培训、6 期“万名书记进党校”培训班，覆盖 1,300 余名基层党组织书记。
- 开展 2 期井冈山党员骨干培训班、2 期党务工作培训班，开设线上培训课程。
- 开展“增强‘政治三力’，深化战略提升”专题研修项目，完成 5 期直管干部轮训。
- 首次编发 10 期基层党组织指导刊物《组织生活指引》。

公司扎实开展深入贯彻中央八项规定精神学习教育。统筹推进全行学习教育工作，组织推动 43 家一级机构党委、近 1,400 家基层党组织、2.3 万名党员落实好各项学习任务，重点抓好 578 名领导干部、新提拔干部、年轻干部、关键岗位干部等四类干部的学习教育，总结形成浦发银行学习教育特色做法 22 篇。

党建引领发展，推动党建与经营协同融合

公司坚持和加强党的全面领导，以改革创新为引擎，推动党建工作与经营工作深度融合，以高质量党建引领公司高质量发展。

01

深化结对互促工作。全面推广分行内部结对，形成“上下联动、横向联合、内部联通”的工作格局。召开结对互促年度总结会议和月度推进会议，每月跟踪、督导和推动互促工作，推动人才、经验和文化流动，促进理念和作风转变。

02

推动党建促发展工作。加强党员突击队管理，发布《关于加强全行党员突击队创建管理的通知》，组建党员突击队 1,000 余支，投身全行战略重点领域攻坚工作。推进党建促发展重点项目 120 余个。

03

开展劳动和技能竞赛。围绕经营策略和重点任务，聚焦“三超”推广，统筹设置 13 个劳动竞赛项目，并结合数智化战略发展需求，组织开展 8 项职工金融技能提升活动，着力锻造高素质、专业化的战略型人才队伍。

04

推动青年岗位建功行动。围绕数智化战略重点领域和重要任务开展全行青年岗位建功行动，分享青年营销经验和攻坚历程 29 期，举办团干部培训班，助力全行转型发展。

从严管党治行，构建权责清晰的监督约束体系

公司持续健全全面从严治党责任体系，修订《浦发银行党委落实全面从严治党主体责任清单》，细化制定总分行两级党委主体责任任务安排和班子成员重点任务，精准界定责任边界。建立问题清单、责任清单和项目清单“三张清单”管理机制，逐级签署党风廉政建设责任书和廉洁自律承诺书，推动管党治党责任穿透式落实。2025 年，公司修订党建考核管理办法，构建总行党委职能部门“日常考核”与总行党委考核组“年终考核”相结合的年度考核模式。

政治建设

坚持把党的政治建设摆在首位，持续完善党委会、董事会和经营层协调运转、有效制衡的运行机制。严格执行并规范落实“前置程序”和“第一议题”制度，从顶层设计上确保重大事项决策先由党委研究讨论，切实把党委“把方向、管大局、保落实”的领导作用转化为治理效能。

做实政治监督，制定并落实《关于加强对“一把手”和领导班子监督的实施办法》《进一步加强领导班子自身建设的意见》，常态化落实基层调研制度。坚持抓“关键少数”与引领带动“绝大多数”相结合，形成监督合力。

简清工程

持续深入推进作风建设“简清工程”，面向全行各层面干部员工广泛开展调研，制定《关于进一步深化“简清工程”推动重点工作任务落实的方案》，作为专项任务纳入“问题库”，创新工作方式，完善推进机制，按月跟进督办，确保有效落实。

开发上线“简清工程”问题库公示与评价功能，广泛动员全行干部员工实事求是开展评价工作。全行共计 2 万余人次参与评价，基层总体认可度较高，切实发挥员工监督与反馈作用。近两年总行部门作风评价得分呈现持续上升趋势，作风转变取得扎实成效。

四责协同

分层分类压实责任链条，建立健全党委主体责任、党委书记第一责任人责任、班子成员“一岗双责”责任和驻行纪检监察组监督责任“四责协同”机制，构建横向到边、纵向到底的责任体系，确保管党治党责任横向协调、纵向贯通。

健全党建考核与问责机制，强化督促检查和典型问题通报，以严肃追责问责倒逼责任落实。层层传导责任压力，推动各级党组织和党员干部知责于心、担责于身、履责于行。

廉洁文化

紧盯“关键少数”、重点领域和关键环节，开展“净风行动”违规吃喝专项治理、违反中央八项规定精神突出问题专项治理和“弄虚作假”专项治理，推动公司治理效能提升。

持续强化廉洁文化建设，将廉洁文化融入企业文化，坚持常态化纪律教育机制，通过案例通报、旁听庭审、现场教学等方式，营造风清气正的政治生态和发展环境。

铸就精神动力，传承中国特色金融文化

公司深入践行金融工作的政治性和人民性，将弘扬中国特色金融文化作为战略举措，明确“金融报国、金融为民、金融向善”的核心要义，始终坚守“金融为人民美好生活创造价值”的企业初心。公司以“党建、战略、管理、合规、服务”为核心的“五维文化”为载体，持续擦亮红色、蓝色、绿色、亮色“四色”文化名片，实现从方向引导到实践转化的深度融入，构建兼具政治高度、战略深度和时间温度的企业文化体系，切实以金融力量赋能经济、社会与环境协同发展，助力提升金融服务质效与温度。

公司深刻把握中国特色金融文化“诚实守信、以义取利、稳健审慎、守正创新、依法合规”的核心内涵，将“五要五不要”原则全面融入战略规划、经营管理、业务发展和员工行为规范。

深化“诚实守信，不逾越底线”金融道德观

将诚信作为企业文化理念体系建设最核心内涵，围绕“笃守诚信，创造卓越”的核心价值观构建制度约束、培训赋能、氛围浸润三位一体的诚信文化培育体系。

树立“以义取利，不唯利是图”金融价值观

始终坚持将服务社会经济发展、服务民生需求作为经营发展的核心导向，在践行金融国企社会责任的过程中实现自身的高质量发展。

筑牢“稳健审慎，不急功近利”金融经营观

坚持将稳健审慎原则深度融入公司治理、决策流程和风险管控各环节，为高质量发展筑牢安全屏障。

坚守“守正创新，不脱实向虚”金融发展观

坚持守金融服务实体经济之正，创金融服务模式之新，做深做实金融“五篇大文章”，全力服务上海“五个中心”建设，纵深推进数智化战略，持续优化高质量金融供给。

强化“依法合规，不胡作非为”金融治理观

牢固树立依法合规经营意识，强化底线思维，通过制度约束、文化浸润、技术赋能系统推进合规文化建设，推动合规要求从理念认同转化为行动自觉。

2025 年，公司荣获 2025 年度上海银行业中国特色金融文化与新闻宣传工作优秀单位。积极参与上海金融系统“培育和践行中国特色金融文化”专题展览；科技金融、跨境金融案例入选 2025 中国银行业协会“银行业践行中国特色金融文化案例集”，上海分行徐汇支行和世博支行获评上海市银行同业公会“2024 年度上海银行业清廉金融文化建设优秀网点”。

完善治理体系

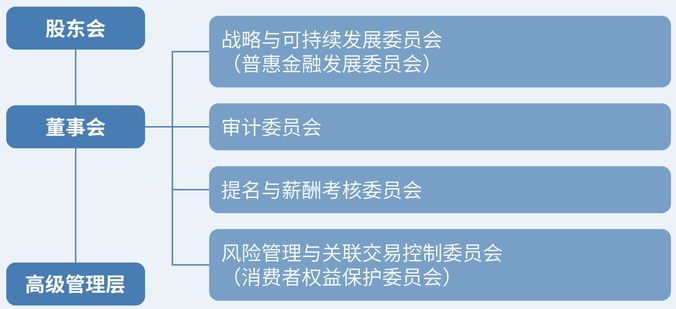
浦发银行完善以股东会、董事会、高级管理层为核心的公司治理架构，明确各层级的职责分工，夯实董事会有效运作和履职能力。公司高度重视投资者权益保护，通过畅通沟通渠道、积极回应投资者关切、持续强化信息披露机制，推动公司实现高效治理与稳健发展。

公司治理

公司治理架构

公司致力于打造层级清晰、职责分明、架构完整的治理体系，明确股东会、董事会、高级管理层的职责边界，确保各治理主体各司其职、各负其责、协调运转，持续提升整体工作效能。为落实《公司法》及监管机构相关要求，公司于 2025 年对《公司章程》《股东会议事规则》《董事会议事规则》3 项制度予以全面梳理和修订，进一步完善公司治理制度体系。

浦发银行公司治理架构



2025 年，公司共召开股东会 2 次，审议议案 12 项，审阅报告 4 项。

2025 年，董事会召开会议 13 次，通过决议 86 项，审阅专项报告 21 项，共召开 9 次会议审议 ESG 相关议案。

2025 年，董事会专门委员会共召开会议 29 次，其中战略与可持续发展委员会（普惠金融发展委员会）召开会议 10 次，审计委员会召开会议 6 次，提名与薪酬考核委员会召开会议 3 次，风险管理与关联交易控制委员会（消费者权益保护委员会）召开会议 10 次，共审议通过议案 88 项，审阅报告 25 项。

董事会建设

公司董事会深入贯彻落实党中央、国务院和上海市委、市政府的决策部署及各项监管要求，主动应对形势变化，积极服务国家战略，围绕做好金融“五篇大文章”，坚持金融工作政治性、人民性、专业性，不断提升经营管理成效，推动完善公司治理，持续强化风险管控，加快转变发展方式，增强服务实体经济能力。

董事会下设专门委员会职责

董事会下设战略与可持续发展委员会（普惠金融发展委员会）、风险管理与关联交易控制委员会（消费者权益保护委员会）、提名与薪酬考核委员会和审计委员会共 4 个专门委员会，各委员会权责清晰、运作规范，共同构成董事会履行 ESG 职责的治理体系。

董事会战略与可持续发展委员会（普惠金融发展委员会）负责审议公司可持续发展相关的战略规划与基本管理制度，审议高级管理层制定的绿色金融目标和可持续发展相关情况报告，监督、评估可持续发展相关战略执行情况。2025 年，委员会审议通过了有关可持续发展报告编制、绿色金融管理制度修订、战略执行情况分析、社会责任相关项目设立与捐赠、专项行动方案执行情况等多项议案，审阅了数据治理、数据安全等年度专项报告，从战略层面统筹公司绿色金融、数据治理及社会责任工作，不断提升公司 ESG 治理质效，推动可持续发展理念与公司价值创造深度融合，促进长期价值与社会价值的协同统一。

董事会审计委员会围绕定期报告、合规内控体系及 ESG 相关事项开展审计监督工作，每年审议多份专项议案，跟进 ESG 相关审计发现问题的整改落实，并听取外部审计机构关于年度及半年度审计进展情况的汇报，定期开展对风险管理、信息科技、反洗钱管理、关联交易、薪酬管理、消费者权益保护等审计监督，持续夯实可持续发展治理基础。

董事会风险管理与关联交易控制委员会（消费者权益保护委员会）主要职责包括审议公司全面风险管理战略、政策及偏好，监督重大风险管控情况，管理关联交易，承担消费者权益保护职责。2025 年，委员会围绕风险管理、消费者权益保护、关联交易等工作，审议了《环境、社会和治理风险管理办法》、年度风险偏好等多项风险管理制度政策，定期审阅法律合规风险、洗钱风险、消费者权益保护工作及监管评价等报告，持续推动环境与社会风险纳入全面风险管理框架，强化气候风险、科技风险、数据安全等新兴风险的识别与管理，切实加强消费者权益保护，持续促进高质量发展。

董事会提名与薪酬考核委员会负责研究董事、高级管理人员的选任标准及程序并提出建议，制定薪酬政策与考核方案，开展履职评价。2025 年，委员会审议了有关高级管理人员薪酬、董事履职评价等议案，同时推进董事提名及委员会成员调整等事项，持续完善激励约束机制，促进董事高管加强履职，进一步推动公司可持续发展。

董事及管理层成员的薪酬政策

公司股权董事的报酬由委派其担任董事的股东单位决定。

公司董事及高级管理人员的薪酬由董事会下设的提名与薪酬考核委员会审核，并报董事会通过。公司董事会按照国家有关法律和政策负责审议并批准本公司薪酬管理制度。董事会提名与薪酬考核委员会由 7 名董事组成，主任委员由独立董事担任，负责审议本公司薪酬管理制度和政策，研究和审查董事与高级管理人员的薪酬政策与方案并向董事会提出建议等。高级管理层负责组织实施董事会薪酬管理方面的决议。内外部审计将薪酬情况纳入审计内容。2025 年，公司董事在审议《2024 年度高级管理人员薪酬的议案》时对本人薪酬回避表决。

公司独立董事的报酬分别按照股东会审议通过的《独立董事津贴制度》执行。独立董事津贴由基本津贴和委员会职务津贴两部分组成，基本津贴为每人每年 20 万元，委员会职务津贴区分董事会专门委员会主任委员和委员，分别为每人每年 5 万元、3 万元，在多个委员会任职的独立董事可累积计算津贴。

公司注重高级管理人员社会责任意识的提升，持续完善薪酬管理办法和绩效考核体系，结合上级主管部门要求以及经营计划，将 ESG 指标纳入高级管理人员考核，涵盖绿色金融、普惠金融、数字金融、合规、社会责任履行情况等可持续发展业务相关指标，合计权重占比超过 20%，进一步发挥薪酬对促进可持续发展的激励约束作用。

公司根据《商业银行稳健薪酬监管指引》等规定，建立并持续完善高级管理人员和关键岗位人员绩效薪酬追索扣回机制，持续完善绩效薪酬追索扣回相关内部制度。对发生违法违规违纪行为或职责范围内风险暴露等情形的高级管理人员，根据情形轻重对其绩效年薪、任期激励或中长期激励收入等薪酬项目实施追索扣回，其中绩效年薪延付比例不低于当年绩效薪酬总额的 50%，且延付期限不少于 3 年，确保薪酬水平与风险调整后的绩效表现相一致。

董事会有效性

公司董事会通过制度约束、程序控制、策略监督等多元措施，有效预防和缓解利益冲突，保障公司治理稳健性。

健全以制度为先导的约束机制

按照《公司章程》等规章制度的规定，明确要求全体董事勤勉尽责，签署书面承诺，声明遵守利益冲突回避原则。董事会下设的审计委员会与风险管理与关联交易控制委员会（消费者权益保护委员会）监督与识别潜在利益冲突事项，确保制度得到有效执行。

严格执行关联交易分级审议与董事回避

依据监管要求及内部制度，所有关联交易按金额与性质实行分级审批，涉及关联关系的董事予以回避，不参与相关审议与表决，保障决策公正性。

强化独立董事的监督与制衡职能

独立董事每年进行独立性自查，董事会每年对其独立性进行评估并公开披露。重大关联交易、高管薪酬等事项需提前提交独立董事审核并发表独立意见。公司定期召开独立董事专门会议，为其独立、专业履职提供机制保障。

董事会会议审议 ESG 相关议题（部分列举）

- 《关于修订〈科技风险管理政策〉的议案》
- 《关于修订〈绿色金融管理办法〉的议案》
- 《2024 年度消费者权益保护监管评价的议案》
- 《关于修订〈环境、社会和治理风险管理办法〉的议案》
- 《关于向上海启源国资创新策源公益基金会等捐赠事项的议案》
- 《关于消费者权益保护工作 2024 年总结和 2025 年计划的议案》
- 《〈2024 年度“提质增效重回报”专项行动方案执行情况报告〉的议案》

董事遴选

根据浦发银行《公司章程》相关规定，公司董事由股东会选举或更换，每届任期三年，可连选连任。股东会就选举非职工代表出任董事进行表决时，可以实行累积投票制。因严重失职被国务院银行业监督管理机构取消任职资格的独立董事，不得担任本公司独立董事，其职务自任职资格取消之日起当然解除，无需董事会进一步决议。

董事会多元化

公司高度重视董事会多元化构成，董事会成员具有性别、人员结构、专业素质及经验等方面的互补性，可有效保障董事会决策的科学性。同时，公司创新建立董事多层次履职体系，充分发挥董事咨询、质询作用，持续开展战略研讨、巡查调研、专题会议、课题研究以及业务协同赋能等主题活动。2025 年底，董事会由 13 名董事组成，其中执行董事 3 名、非执行董事 4 名、独立董事 5 名、职工代表董事 1 名；独立董事占比 38.46%；外部董事 9 名，占比 69.23%；女性董事 2 名，占比 15.38%。2025 年，公司组织完成一名新任女性非执行董事候选人提名程序。

董事会独立性

公司独立董事均由在经济、金融、会计、法律等方面有一定社会影响力的专业人士担任，熟悉国际会计准则、法律法规、金融监管等市场规则，能够充分发挥决策参与、监督制衡和专业咨询作用。

公司独立董事的任职资格均符合《公司法》等法律法规及浦发银行《公司章程》《独立董事工作制度》等相关规定，具备与其职责相适应的专业素质、从业经历与履职能力。独立董事每年对其独立性情况进行自查并提交董事会，董事会每年对在任独立董事的独立性情况进行评估、出具专项意见，并依法披露相关信息，确保独立董事客观且公正履职。

2025 年，独立董事平均履职 28 天。公司强化独立董事专门会议职能，年内组织召开 7 次独立董事会议，通过决议和报告 12 项，独立董事发表 19 项独立意见；深化独立董事决策赋能，组织外部董事赴 5 家境内外分行和总行平台研运中心开展调研，夯实董事会科学决策；系统规划独立董事履职，邀请独立董事列席监管及业绩说明会，充分发挥专家智库作用，助力公司可持续发展。

提名与薪酬考核委员会独立性

提名与薪酬考核委员会由 7 名董事组成，其中 5 名为外部董事，独立董事占比超过半数，且委员会主任由独立董事担任，有效保障委员会在董事提名、薪酬政策审议及高管薪酬监督等方面的独立性。

审计委员会独立性

审计委员会由 5 名董事组成，均为非执行董事，所有成员独立于公司管理层。审计委员会主任委员由叶建芳独立董事担任。叶女士现任上海财经大学会计学教授、博士生导师，具备深厚的会计专业背景与丰富的专业知识。其余成员在金融、企业管理等相关领域均具有资深背景，确保审计委员会具备科学专业的决策能力。

董事培训与能力提升

董事会成员积极提升可持续发展管理能力，通过基层调研、董事培训、专题讨论等方式，深入了解公司业务、行业发展与国家战略动向，为公司未来可持续发展方向提供前瞻性引领。

业务培训

积极组织董事参加由上海证券交易所、上市公司协会等机构组织的相关培训；此外，董事可通过公司定期业务经营报告、行内刊物等渠道获悉业务知识。

定期调研

组织董事定期对分支机构、业务部门进行巡查和调研，了解绿色金融等 ESG 相关业务的实施情况。

专家讲坛

组织董事参与公司“战略讲坛”“浦银大讲堂”，通过定期邀请专家解读政策导向、分析行业趋势，支持董事更好地把握宏观形势。

投资者权益保护

投资者关系管理

公司始终秉持“尊重投资、回报投资者”的理念，在集团层面构建了“1 制度 +1 计划 +1 报告”的市值管理闭环体系，制定《市值管理制度》纲领性文件，披露《估值提升计划》及《“提质增效重回报”专项行动方案执行情况报告》，向市场清晰勾勒价值提升路径图。通过优化“董事会 - 经营层 - 投关团队”三级管理体系，打通内部协同与外部反馈的全链路治理机制，推动市值管理成为全行上下同频共振的战略自觉。

公司通过业绩说明会、路演、影响重要性议题问卷调研等形式，构建“境内 + 境外”“线上 + 线下”的立体化沟通矩阵，与投资者进行有效沟通，解答 ESG 相关疑问。同时，密切关注中小投资者诉求，以热线、邮箱等方式与投资者互动。2025 年，公司高管层躬身入局，带队开展各类投资者关系活动：共举办 4 场业绩说明会，吸引超 33 万人次观看，并首次邀请多家境外头部机构参与，实现投资者覆盖面的国际化扩容；组织或参加各类调研和策略会超 180 场，覆盖超千人次，推动专业研报深度解读公司经营管理情况，引导中小投资者增进对公司的认识与理解。

2025 年

举办业绩说明会
4 场

吸引观看
超 **33** 万人次

组织或参加各类调研和策略会
超 **180** 场

加强信息披露

公司严格遵守相关法律法规和监管要求，建立健全信息披露工作体系，制定《信息披露事务管理办法》《内幕信息知情人管理办法》《财务报告编制与披露管理办法》《第三支柱信息披露管理办法》等制度，规范信息披露工作机制和流程。

本着“公开、公平、公正”的原则，公司积极履行信息披露义务，真实、准确、完整地披露公司治理和经营管理信息，确保披露内容简明清晰、通俗易懂。2025 年，公司披露定期报告 4 份、临时公告 79 则；连续 20 年披露年度业绩快报，确保投资者能够及时、准确地了解公司的经营业绩和发展状况；按年度披露可持续发展报告，全面展示环境、社会和公司治理（ESG）方面的履责实践；在上海证券交易所 2024—2025 年度上市公司信息披露评价中获 A 级（最高等级）。

风险管理

浦发银行建立健全风险管理体系，持续强化风险管理理念，构建分层分类的风险培训体系，不断提升全面风险管控能力，并加快推进风险管理数智化转型，增强对各类风险的识别、评估与应对能力，保障业务连续性和稳健经营。与此同时，公司高度重视内控与合规管理，不断完善内控治理体系，强化监督与考核约束机制，推动全行规范、有序运行。2025 年，公司成立风险监测中心，围绕“企业级、数智化、全闭环、双支柱”目标全面推进企业级风险监测体系建设并开展常态化风险监测。通过打造企业级的风险监测平台天眼系统，应用大模型和人工智能等技术，实现对各类风险的有效监测。

风险与内控管理

风险治理体系

公司建立了组织架构健全、职责清晰的风险治理体系，明确董事会、高级管理层及职能部门在风险管理中的职责分工，并构建贴合基层分支机构风险状况的风险管理架构，形成多层次、相互衔接、有效制衡的运行机制。公司将风险管控要求纳入法定代表人考核评价体系，推动全面风险管理相关政策、制度和流程在总分支机构得到有效贯彻与执行。

风险管理治理架构

董事会	公司风险管理的最高决策机构，承担全面风险管理的最终责任。
高级管理层	承担全面风险管理的实施责任，执行董事会的决议。
风险防控委员会	按照全行经营策略和风险管理总体目标开展全面风险管理。

风险管理机制

公司贯彻落实监管机构“三道防线”风险管理理念，构建覆盖前中后、总分支、母子行、全体人员的风险管理总体原则和管理框架，保障内控体系有效运转。各级经营机构、职能部门和员工均为公司全面风险管理体系必不可少的组成部分。业务管理部门作为第一道防线，在承担业务发展或管理任务的同时，承担风险管理直接责任；风险与合规管理部门作为第二道防线，承担制定政策和流程、监测和管理风险的责任；审计部门作为第三道防线，承担对业务部门和风险管理部门履职情况的审计责任。

为确保全行业务平稳运行，公司持续增强业务连续性管理，提升风险抵御能力，具体举措包括定期开展业务影响分析识别，梳理业务依赖的关键资源，并开展风险评估；持续完善公司业务连续性计划，并制定专项应急预案；加强信息系统灾备建设、备用业务场地建设；每年开展多类型业务连续性演练，并检验应急处置机制。

公司高度关注重点领域风险，针对不同业务特性实行差异化应对措施，持续完善风险处置与协调管控机制，有效防范潜在风险。公司推进“控新”“降旧”两手抓，风险指标持续向好。在“降旧”方面，强化重点项目、重点分行、重点领域“三重”攻坚，年末不良额和不良率实现连续 6 年双降，不良率降至近 11 年以来最低水平；年末拨备覆盖率连续 4 年上升，为近 10 年最高水平。在“控新”方面，严把新增业务准入关，强化授信政策的前瞻性指导和刚性约束，建立优质客户“白名单”机制，保障信贷结构优化。在业内首创以模型评审委员会为核心的两层级模型评审机制，支持数智化业务健康发展。

风险管理能力与文化建设

公司秉持“筑垒风控·卓越领航”的理念，创建“领航计划”培训品牌，构建“一个品牌 + 三方基石 + 五个维度”风险管理培训体系，分层级、分类别对全员开展风险管理能力提升与文化建设。

一个品牌

指“领航计划”培训品牌，理念为“筑垒风控·卓越领航”，寓意为筑牢风险防线、把控风险核心、塑造卓越人才、引领前进方向。

三方基石

指“风险大讲堂”、风险专业序列岗位资格培训和总分行风险管理人员定向专业培训，通过开展常态化、系列化培训课程，为员工系统化学习提供便利，促进员工夯实专业知识基础，进而筑牢全行风险管理基石。

五个维度

指“政策制度”“智能风控”“专项能力”“重点事项”“管理提升”五个维度的培训内容体系。公司结合当年监管政策及制度变化，以及重点工作任务目标要求，面向风险管理不同岗位人员开展针对性专项培训，重点传达最新政策制度、风险管理工具应用、管理要求和操作标准等内容，提升培训的针对性和实效性。

数智化风险监测建设

公司持续建设数智风控体系，优化数智风控工具箱，天眼超级系统上线 41 项数智化监测工具，覆盖房地产贷款、赛道业务等上百个重点业务场景，不断强化风险管理的系统化、智能化和精细化水平。

客户关联关系洞察分析

研发部署集团关系监测模型，对控股股东进行穿透，识别客户应归属集团，有效赋能统一授信管理。

客户潜在风险的识别及预测

研发部署客户风险预测模型、疑似空壳企业模型、疑似职业背债人监测模型等，分析风险客户出险前的行为，挖掘共性特征，预测客户潜在风险。

客户信用风险监测

实施风险预警信号的自动触发、预警任务自动推送、预警等级自动认定，并依据风险预警等级进行分类管控。

违规办理信贷业务监测

研发部署资金流向监测模型、授信批复意见落实监测模型、业务背景真实性监测模型，运用大数据、人工智能、可视化分析等技术识别异常信贷资金，为授信业务过程管理提供监测手段。

内控治理体系

公司制定《内部控制管理办法》，明确各层级职权、职责，形成自上而下、协调高效的内控合规管理架构，辅以双线报告、分级审核、数字化建设等配套工作机制。围绕合规目标、运行机制、考核评价等内容，制定合规政策、合规考核、违规处理等管理制度。明确合规工作重点，促进各部门有效协作，确保政策执行的一致性和有效性，提升合规管理成效。

内控管理制度

公司建立健全内控管理架构，设置内控“三道防线”，自上而下强化依法合规经营理念，建立双线报告和考核机制，并积极推行合规内控管理制度的优化完善，每年定期开展制度计划和清理工作，保障制度体系的适应性和有效性。

检查资源

持续修订并完善《内控现场检查管理办法》《整改监督管理办法》等制度，统筹总行各类内控现场检查资源，跟踪年度检查计划，提高检查工作质量与效率。

整改监督

修订完善《整改监督管理办法》，配套建设整改监督管理系统，建立信息收集、整改、跟踪、评估与验收的全流程常态化管理程序，由总行各部门定期对整改有效性进行评估验收，提升整改工作质量。

问责考核

制定《员工违规行为处理办法》《管理问责实施办法》等制度，对业务人员违规办理业务、管理人员尽职履责不到位的情形予以责任追究，督促各级机构人员树立依法合规开展业务经营的理念。

内控考核

公司建立合规内控（案防）考核体系，将境内外分行、总行部门以及集团子公司纳入考核范围，重点围绕合规建设、内控执行、整改问责、案防情况展开评价工作。为强化合规内控考核的约束作用，公司将机构年度考核结果与负责人考核结果挂钩，对排名靠后的机构实行“一票否决”制，不予评优评先。

反洗钱管理

治理架构与政策体系

公司遵循《上海浦东发展银行反洗钱管理办法》《上海浦东发展银行反洗钱领导小组议事管理办法》相关规定，建立组织健全、结构完整、职责明确的洗钱风险管理架构，制定层次清晰、相互协调、有效配合的运行机制。2025 年，公司将反电诈、金融制裁事项纳入反洗钱领导小组决策范围，进一步防范和控制反洗钱合规风险，持续提升洗钱风险管理应对能力。

为保证洗钱风险管理的一致性和有效性，公司境内外分支机构和相关附属机构按照公司洗钱风险管理框架体系，制定和执行洗钱风险管理政策和程序，并接受总行管理指导和监督。

反洗钱管理治理架构

董事会	承担洗钱风险管理最终责任。
高级管理层	承担洗钱风险管理实施责任，并执行董事会决议。高级管理层“总行风险防控委员会”下设“总行反洗钱领导小组”，负责对跨部门洗钱风险管理事项和重大洗钱风险策略进行商讨和审议。领导小组成员包括业务、产品、渠道、风险管理等部门主要负责人。领导小组办公室设在总行法律合规部（案件防控办公室）。
总行法律合规部（案件防控办公室）	作为全行反洗钱风险管理部门，牵头全行反洗钱工作。
总行各业务部门	承担所辖业务领域洗钱风险管理直接责任。

实施反洗钱尽职调查

公司按照反洗钱法律法规和监管要求，制定客户尽职调查制度，以“风险为本”为原则，依托反洗钱交易监测、反洗钱敏感名单体系，围绕客户引入、客户关系建立、客户存续期、客户出现异常情形等环节，开展针对性尽职调查和业务限制，对客户洗钱风险进行全生命周期管理。

- 在建立业务关系前，通过可靠和来源独立的证明文件、数据信息和资料，对客户及其受益所有人身份进行核实，了解客户建立业务关系的目的及性质。
- 在业务关系存续期间，持续关注并评估客户整体状况及交易情况，及时更新客户身份信息，了解客户洗钱风险，确保当前交易与客户身份背景相匹配。

针对高风险客户或高风险账户持有人，包括政治公众人物、国际组织高级管理人员等，进一步强化客户尽职调查的要求和措施，例如适当提高信息收集或更新频率；深入了解客户经营活动状况、财产或资金来源；询问与核实交易目的和动机；提高审批层级，加强对其金融交易活动的跟踪监测和分析排查。

公司通过强化内部管理措施、更新技术手段和完善信息系统，在业务全流程中规范开展客户身份资料和交易记录的收集与保存，确保相关信息的可稽核性和可追溯性。同时，利用大模型基础架构，组织开发并上线反洗钱智能甄别模型，实现反洗钱日常甄别报告的自动生成，并逐步向其他反洗钱日常报告领域拓展应用。

反洗钱合规文化建设

公司秉持“分层组织、全面覆盖、突出重点、注重实效”的理念，持续开展全行反洗钱宣传和培训，针对不同岗位、不同层级的员工开展专项培训，全面提高全体员工反洗钱知识、技能和意识。

面向全行职工，在浦银培训中设置“2025 年全员合规培训”课程，要求全员参加学习和考试，课程中包含反洗钱相关内容；面向全行反洗钱专业岗位、兼职岗位员工，组织反洗钱、反电诈专场培训；面向反洗钱系统用户，要求在浦银培训中通过“反洗钱系统用户考试”。各分行积极开展“一把手讲反洗钱”，并将反洗钱培训融入检查、条线交流、考核提示、支行宣讲等各项工作中。

2025 年，公司累计开展 508 场反洗钱培训，覆盖逾 6.1 万人次，有效提升各级人员的反洗钱风险意识，确保全体员工适应所在岗位的反洗钱履职需要。

2025 年

累计开展反洗钱培训
508 场

可疑交易管理

公司构建以客户为基本单位的可疑交易监测体系，制定大额交易和可疑交易报告制度，覆盖全部客户和业务领域。公司及时、准确、完整地向中国反洗钱监测分析中心或中国人民银行及分支机构报送大额交易和可疑交易报告。报送可疑交易报告后，根据相关规定采取后续风险控制措施，包括对可疑交易所涉客户及交易开展持续监控、提升客户风险等级、限制客户交易、拒绝提供服务、终止业务关系、向相关金融监管部门报告、向相关侦查机关报案等。对发现重大可疑交易线索或防范、遏止相关犯罪行为的员工，公司根据荣誉激励办法实施适当奖励或表扬。

2025 年，公司累计报送大额交易报告 0.11 亿份，报送可疑交易报告 6.84 万份。

2025 年

累计报送大额交易报告
0.11 亿份

报送可疑交易报告
6.84 万份

内部审计监督

公司构建独立垂直的内部审计管理体系和前中后台职能分离的组织架构，建立以内部审计章程为纲领，由内部审计基本准则、具体准则、内部审计实务指南三个层次构成的内审工作规范体系。2025 年，内部审计工作围绕全行经营主线，加大对战略执行、风险管理、客户经营、合规管理、基础管理等重点领域的审计覆盖，并在消费者权益保护、数据安全、ESG 等领域强化监督力度，促进内控管理持续完善，助力公司稳健经营与高质量发展。

公司结合监管部门最新要求，修订《消费者权益保护内部审计管理办法》，以指导和规范金融消费者权益保护内审工作；制定《审计专用数据安全管理工作指引》，持续加强数据安全管理；进一步优化经济责任审计机制，分类实施经济责任审计项目；积极探索人工智能技术在审计工作中的运用，推动传统审计向数智化审计转型升级。

重点领域内控监督

公司坚持“风险导向”和“价值创造”原则，围绕金融服务“五篇大文章”，结合公司发展战略、业务特点和功能定位，合理制定审计计划，科学分配审计资源，全面开展重点领域内控监督工作。

围绕防控金融风险、科技治理与安全管理主题	实施资本计量高级方法、房地产贷款、个人信息保护、信息科技、网络安全、数据安全等专项审计。
围绕合规内控重点领域	在反洗钱、征信合规与信息安全、消费者权益保护、商业道德等重点领域实施审计。
围绕数智化战略提升	关注“五大赛道”及“三超业务”等战略业务推进情况，助推公司在战略提升、服务实体经济过程中的高质量发展。
围绕绿色金融（含 ESG 风险管理）	修订并完善绿色金融审计手册，重点关注绿色信贷的认定准确性和用途真实性，同时在授信“三查”审计中关注客户环境、社会和治理风险的管理状况。

商业道德审计

公司建立健全商业道德审计监督体系，以全面合规为目标，将反腐败、反贿赂、反洗钱、员工行为规范等核心事项纳入审计范畴，明确审计重点聚焦反腐败、反商业贿赂领域，通过审查制度健全性、执行有效性及风险管控针对性，持续强化全业务链条监督。审计以三年为周期，覆盖境内外分行及集团子公司，贯穿业务全流程。公司严格根据年度审计计划，定期开展常态化审计，重点监督《反洗钱管理办法》等制度落实执行情况，排查利益输送、牟取非法利益等违规行为。同时，公司参照《员工违规行为处理办法》《员工违规行为处理标准》等标准，通过动态审计与专项审计相结合的模式实现持续监督，并对审计发现的违规事项，以移送方式进行处理并督促整改，形成闭环管理。近三年，公司开展总行层面反洗钱管理专项审计 2 次，分行层面反洗钱管理专项审计 9 次。同时，将反洗钱和案件防控内容均列入 2026 年常规审计重点领域中。

近年来，公司持续完善相关内部制度，修订《经济责任检查手册》，将党风廉政建设和廉洁从业方面的检查内容纳入一级分行、子公司（不含村镇银行）以及总行部门主要负责人的经济责任审计项目，进一步夯实商业道德审计的制度基础。

审计整改机制

公司坚持从政治高度谋划部署审计整改工作，实施“回头看”专项审计，严格评价标准，落实报告机制，强化审计整改闭环管理与动态跟踪，有效提升审计整改质效。

报告期内，公司严格执行《2025 年后续审计实施方案》各项标准，对 2024 年度开展的审计项目进行后续审计，严格按照“三类标准”认定整改结果，结合“四类情形”反映后续审计发现问题，逐步消除整改评价的认定盲区，提升整改工作严肃性和有效性，自上而下推动解决全行普遍性和系统性问题。

数智化审计建设

公司推进审计平台的开发迭代建设。投产初版“智能体”，持续优化与扩充结构化和非结构化数据应用，建设推广审计智能体场景；推动“审计知识工程”+ 大模型智能体系统建设，持续推动 BI、RPA 等工具应用场景部署、孵化和迭代优化；推进审计模型开发与管理，根据战略执行和“五大赛道”审计需求，逐步构建与常规审计手册对应的模型体系；推进数智审计能力建设，提升审计人员数智化水平。

2025 年，公司审计数智化课题研究成果《基于多模态大模型的银行审计智能体研发与场景融合应用研究》《数智赋能 AI 驱动 助力审计快速高效查证问题》，分别荣获中国信通院 2025 内部审计数智化示范类和创新类“领航”案例，在“2025 年第四届数字化审计论坛”上获得授牌表彰。

税务管理

公司遵循“诚信经营、依法纳税”原则，持续加强税务合规建设和税务风险管控，依法执行国家税收政策法规，采用总分联动、协同管理的税务管理机制，不断完善税务合规管理体系，推进数智化税务系统建设，全方位提升税务专业能力和管理实践水平。

公司总行牵头全行税务管理工作，负责制定全行税务管理的规范化工作要求，以及税务风险的统筹管理，持续跟踪全行税务风险应对情况，并做好相关评估和总结。2025 年，公司税务贡献*259.67 亿元。

* 数据口径为集团境内外机构（不含代扣代缴税费金额）。

知识产权保护

公司高度重视知识产权保护，制定《上海浦东发展银行知识产权管理办法》，构建法律部门统筹、专业部门牵头、业务部门配合的知识产权管理体系，明确各部门管理职责。修订完善《上海浦东发展银行商标管理办法》，明确单项知识产权管理规范，推动专利获取、开展软件著作权登记等工作，在全行形成知识产权保护共识，加大知识产权保护宣传力度。

截至 2025 年底，公司累计递交专利申请 1,218 项，累计获得专利授权 367 件。报告期内，发明专利申请数 137 项，发明专利授权数 103 项，应用于主营业务的发明专利数 343 项。

截至 2025 年底

累计递交信息科技专利申请

1,218 项

2025 年

发明专利申请数

137 项

发明专利授权数

103 项

应用于主营业务的发明专利数

343 项

商业道德与合规经营

浦发银行着力构建完善的商业道德与合规管理体系，通过优化流程管控与常态化监督机制，在反贿赂与反腐败、员工行为规范及公平竞争等重点领域实施严格管理，保障各项业务在阳光下合规、稳健运行。

反腐败及反商业贿赂

公司严格遵守《中华人民共和国宪法》《中华人民共和国商业银行法》《中华人民共和国公司法》《中华人民共和国监察法实施条例》《中国共产党纪律处分条例》等法律法规及经营所在地要求，坚持对贿赂和腐败行为“零容忍”，并建立完善的管理和监督机制。董事会作为公司治理核心机构，切实履行对商业道德行为合规的监督职责，推动高级管理层及各职能部门构建全链条管控体系。

董事会明确将反腐败、反商业贿赂等商业道德合规要求纳入公司战略规划与治理框架，定期审议商业道德合规管理工作报告，监督反腐败反贿赂制度的健全性、执行的有效性及风险管控的针对性，指导建立差异化员工行为细则，推动法律与合规管理部等多部门协同治理，及时识别、评估、调查和处置可能存在的商业道德风险，有效落实反腐败反贿赂制度要求。

公司建立以《上海浦东发展银行员工行为管理办法》为核心的制度体系，明确规定抵制贿赂及不当便利行为，将“贪污、索贿、受贿”列为严令禁止行为，违者予以解除劳动合同处分。2025 年，公司修订《上海浦东发展银行涉刑案件风险防控管理办法》《上海浦东发展银行涉刑案件管理办法》，进一步健全案件防控工作体系，防范员工受贿等贪腐类案件发生。

公司修订《上海浦东发展银行对外捐赠规范》《上海浦东发展银行对外捐赠工作管理办法》，明确对外捐赠须用于公益事业，构建“事前评估、事中跟踪、事后复盘”的全生命周期管理工作模式，严禁关联交易及利益输送，并在审核与执行中落实廉洁承诺。上述相关制度适用于全体董事会成员、高级管理人员、正式人员、劳务派遣人员及退休返聘人员。

供应商反腐败管理

公司在供应商注册、采购实施、供应商约谈等环节，建立了覆盖全部供应商的贿赂及贪污风险防范措施。供应商需提供其与法定代表人无行贿犯罪记录的相关证明材料，并签署《廉洁自律承诺函》，承诺不向公司员工、亲属、外部评委等提供任何形式的不正当利益，且接受追溯追责。采购环节中，招标文件将投标人及其法定代表人近三年无行贿记录证明设为资格审核条件；竞争性磋商及竞争性谈判文件亦要求供应商提供《关于配合浦发银行做好廉洁采购工作的承诺函》。考察与约谈环节严格执行双人会同制度，以防范贿赂与贪污风险。

2025 年，公司拟定并发布《上海浦东发展银行领导干部插手干预招标采购登记报告管理办法》，为干部设立“禁区”，有效约束违规插手干预招投标活动的行为，维护招标采购的公平公正。报告年度内，公司未发现采购供应商存在商业贿赂行为。

举报及处理

公司已建立《上海浦东发展银行信访工作办法》，明确信访处理原则以及“求决”“申诉”“建议意见”“检举控告”等各类别信访受理流程和处理时限要求。

畅通的举报渠道

信访人可通过信息网络、书信、电话、传真和走访等形式举报员工涉嫌违纪违法的问题，包含采购环节。公司及时响应和回复信访人诉求。在信访事项的分类处理中明确“导入纪检流程事项”办法，对涉及党员、党组织、各级领导干部违反党纪国法、行规等问题的检举控告，或员工受到党纪处分申诉的，转纪检部门按规定处理。

举报人保护机制

公司对信访举报人信息严格保密，严禁向被检举、揭发的人员或单位透露举报信息。公司坚决反对任何形式的打击报复行为，一经查实，将依规依纪依法严格追究相关人员责任。

培训

公司面向董事、高管和全体员工（包括正式员工及劳务派遣员工）系统开展反商业贿赂及反贪污培训，并通过每年开展合规培训与考试，持续提升员工职业素养和行为规范，维护公平、诚信、透明、廉洁的商业环境。

公司建立常态化、长效化的纪律教育机制，将党风廉政建设与典型案例示警融入日常监督管理，通过严格的入职审查和廉洁从业培训加强新员工管理，同时结合日常学习持续强化在职员工行为规范。

此外，公司制定《全行违规行为重点治理清单》，对收受贿赂、牟取私利等行为实行严格管控。2025 年，公司将反腐败反贿赂警示教育纳入“降罚单、降案件、降违规行为”专项工作部署，持续强化治理成效，有效压降全行案件和违规行为，营造风清气正的经营环境。

案例

开展员工行为宣贯教育活动

各单位围绕《上海浦东发展银行员工行为应知应会指南》，每年至少开展一次全员（包括正式员工及劳务派遣员工）宣贯教育，以案件和典型违规事件为重点开展警示教育，切实增强干部员工的合规意识及案件防范能力。

员工行为管理

为持续完善员工行为管理机制，公司根据监管部门《银行业金融机构从业人员行为管理指引》等规定，建立以《上海浦东发展银行员工行为管理办法》为核心的员工行为管理制度体系，明确全行员工行为管理的组织架构、职能部署与全流程管理机制。

公司以《上海浦东发展银行员工行为管理办法》为纲，配套出台《上海浦东发展银行员工行为守则》《分支机构负责人经营管理十禁》以规定员工行为准则。《上海浦东发展银行员工违规行为处理办法》《上海浦东发展银行员工违规行为处理标准》《上海浦东发展银行管理问责实施办法》规定了各类违规情形及相应处理标准。

在此基础上，公司通过梳理内外部关于银行员工行为的制度规定，编制发布了《上海浦东发展银行员工行为应知应会指南》，涵盖行为规范、违规禁令、分支机构负责人管理要求、廉洁纪律负面清单等内容，作为全行员工践行职业操守和行为规范的基本指引。

负责机构	工作职责
董事会	对员工行为管理承担最终责任，监督高级管理层实施员工行为管理。
高级管理层	承担员工行为管理的实施责任。
总行各部门	总行法律与合规管理部（案件防控办公室）负责牵头员工行为管理。 总行办公室（党委办公室）、党委组织部（人力资源部）、党委宣传部（大型活动办公室）、风险管理部、数字平台部、本部纪委、工会、审计部、科技发展部等部门加强信息共享，发挥协同作用。
各单位	对本单位员工行为管理承担主体责任，负责落实本单位员工行为管理各项工作。

异常行为排查与整改

为健全员工行为排查机制，公司修订《上海浦东发展银行员工行为排查管理办法》，由总、分行法律与合规管理部门牵头统筹，各单位依据“谁主管、谁负责”原则落实主体责任，每季度对正式员工与劳务派遣员工开展行为排查，内容涵盖思想状况、工作表现、社会活动等情况，并将利益输送、弄虚作假等列为年度排查重点。对经核实的员工异常行为，依据情节严重程度采取提示纠正、督促整改、调岗、问责或移交处理等措施。

公司依托员工异常行为监测系统，建立涵盖“账户异常交易、违规办理业务、外部风险”三大类共 66 项监测规则，实现预警全流程线上化管理，落实预警后的整改、问责事项，有效压降了员工违规数量。2025 年，预警线索数量同比下降 8.4%，确认违规数量同比下降 53.4%，相关违规行为均已依规处理。

2025 年，公司通过日常持续监控、非现场数据分析，以及其他内外部线索，将员工异常行为纳入审计监督范围。

反不正当竞争

公司恪守诚信经营、公平竞争，严格遵守《中华人民共和国反垄断法》《中华人民共和国反不正当竞争法》《公平贸易法》等法律法规，签署并履行中国银行协会《银行业反不正当竞争公约》，坚决反对任何形式的垄断、不正当竞争等行为，持续强化全员公平竞争意识，致力于营造公平有序的市场环境。

公司严格规范市场竞争行为，明确禁止故意散布、编造竞争对手虚假信息以损害其商誉；禁止以不正当手段招揽竞争对手核心人员，非法获取或使用其客户资源、技术数据等商业秘密；禁止实施低于成本价的支付结算服务，或通过“贴息”“返点”等方式变相抬高存款利率，扰乱市场秩序。随着金融科技发展及市场竞争日趋激烈，公司持续强化内部管控，重点防范数据垄断、生态封闭等新型隐蔽的数字化不正当竞争行为。2025 年，公司未发生因不正当竞争行为引发的诉讼或重大行政处罚事件。

附录

可持续绩效总览

环境绩效

绿色融资

指标名称	单位	2023 年	2024 年	2025 年
绿色信贷余额 [1]	亿元	5,246	6,256	7,074
绿色信贷增长率 [1]	%	22.82	19.25	23.95

指标名称	单位	2025 年
绿色贷款合计 [2]	亿元	7,241.25
境内绿色贷款 [2]	亿元	7,226.26
节能降碳产业贷款 [2]	亿元	558.66
环境保护产业贷款 [2]	亿元	293.30
资源循环利用产业贷款 [2]	亿元	374.37
能源绿色低碳转型贷款 [2]	亿元	1,302.05
生态保护修复和利用贷款 [2]	亿元	518.15
基础设施绿色升级贷款 [2]	亿元	3,531.08
绿色服务贷款 [2]	亿元	39.67
绿色贸易贷款 [2]	亿元	102.22
绿色消费贷款 [2]	亿元	506.78
境外绿色贷款 [2]	亿元	14.98
其中：“一带一路”绿色贷款 [2]	亿元	11.25

[1] 绿色信贷余额及增长率为当年实施的中国人民银行统计口径。2025 年，中国人民银行绿色信贷统计口径调整，2025 年增长率按新口径同比计算。

[2] 绿色贷款相关数据为《国家金融监督管理总局关于做好金融“五篇大文章”非现场监管报表填报工作的通知》的统计口径。

绿色运营

指标名称	单位	2023 年	2024 年	2025 年
范围一温室气体排放量 [3]	万吨	0.6	0.6	0.5
范围二温室气体排放量 [3]	万吨	13.8	14.1	13.4
温室气体排放总量（范围一和范围二）[3]	万吨	14.4	14.7	13.9
人均温室气体排放量总量（范围一和范围二）[3]	吨	2.4	2.5	2.3
范围一温室气体减排量 [4]	万吨	0.02	0.02	0.01
范围二温室气体减排量 [4]	万吨	0.3	0.2	0.7
能耗强度 [5]	吨标煤 / 万元营收	/	0.00304	0.00381
天然气使用总量 [6]	立方米	384,283	344,125	290,954
数据中心能源利用率	%	60.39	60.73	60.46
公务车汽油消耗量	万升	5.57	5.36	5.17
办公用电消耗量 [7]	万千瓦时	4,613.99	4,630.04	4,782.28
办公用水消耗量 [8]	万吨	10.15	9.88	10.09
人均办公用水消耗量	吨	7.65	7.45	7.61
办公室用纸总量 [9]	吨	17.64	15.01	14.61
人均办公用纸量	吨	0.001	0.001	0.001
复印纸采购 [10]	包	7,887	8,308	6,234
信用卡电子账单占比	%	99.81	99.82	99.84
电子账单节约用纸张数	亿张	6.19	6.17	6.17
电视电话会议（办公场所召开）[11]	次	4,761	6,813	7,263
环保培训人次	人次	56,124	55,791	56,485

[3] 温室气体盘查方法：1）主要参照《温室气体第一部分：组织层面对温室气体排放和清除的量化和报告的规范》（ISO 14064-1:2018）、《温室气体核算体系：企业核算与报告标准》及《公共建筑运营企业温室气体排放核算方法和报告指南（试行）》。2）统计口径为母公司（不含境外分行）与子公司的自有经营性房产。3）温室气体核算覆盖 CO_2、CH_4、N_2O、HFC、PFC、SF_6、NF_3 七类温室气体。4）排放类别方面：范围一（直接排放）包括食堂炉灶天然气燃烧、自有汽油 / 柴油车辆油耗、固定设施（如发电机）柴油消耗产生的排放；范围二（间接排放）包括外购电力和外购热力（办公区域供暖）对应的排放。对制冷剂泄漏等微量逸散排放予以排除，其中单一排除源排放占比低于 1%，所有排除项合计占比低于 5%。5）活动数据来源于各分行能耗台账，包括汽油、柴油、天然气消耗量、用电量及供暖费用等记录。6）排放因子采用 IPCC《2006 年国家温室气体清单指南》《中国能源统计年鉴 2022》以及生态环境部发布的 2022 年度全国电网平均排放因子等。

[4] 本处 2023-2025 年统计口径为母公司（不含境外分行）与子公司的自有经营性房产。

[5] 本处统计口径为总行本部。

[6] 天然气使用总量：按本部主管机构统计口径，包括外滩总部大楼、浦发银行大厦、浦发银行信息中心及张江作业中心的天然气使用总量。

[7] 办公用电消耗量：按本部主管机构统计口径，包括外滩总部大楼、浦发银行大厦、浦发银行信息中心及张江作业中心的办公用电消耗量。

[8] 办公用水消耗量：按本部主管机构统计口径，包括外滩总部大楼、浦发银行大厦、浦发银行信息中心及张江作业中心的办公用水消耗量。

[9] 办公用纸总量是指浦发银行总行层面办公区域用纸消耗量。本处总行层面办公区域包括外滩总部大楼、浦发银行大厦、浦银中心、浦发银行信息中心以及张江作业中心。

[10] 复印纸采购：包括外滩总部大楼、浦发银行大厦、浦银中心、浦发银行信息中心以及张江作业中心的复印纸采购量。

[11] 电视电话会议（办公场所召开）：是指 2025 年度浦发银行总行发起并采用全行电视电话会议系统在多媒体会议室召开的音视频会议次数。

废弃物

指标名称	单位	2023 年	2024 年	2025 年
废弃物产生总量 [5]	吨	962.23	998.32	852.11
无害废弃物产生总量	吨	10.15	9.88	10.09
厨余垃圾 [12]	升	934,440	973,428	827,414
废弃物回收及再利用量	吨	934.44	973.43	827.41
微机 (主机) 产生量	千克	46,524	87,684	21,834
微机 (主机) 处置量	千克	46,524	87,684	21,834
显示器产生量	千克	2,972	3,422	2,586
显示器处置量	千克	2,972	3,422	2,586
笔记本电脑产生量	千克	9,213	31,656	21,375
笔记本电脑处置量	千克	9,213	31,656	21,375
打印机产生量	千克	33,003	32,193	33,831
打印机处置量	千克	33,003	32,193	33,831
服务器产生量	千克	6,040	16,600	5,920
服务器处置量	千克	6,040	16,600	5,920
电子银行设备产生量	千克	1,004,681	1,336,002	1,046,965
电子银行设备处置量	千克	1,004,681	1,336,002	1,046,965
计算机及辅助设备产生量	千克	875,140	754,769	544,557
计算机及辅助设备处置量	千克	875,140	754,769	544,557
电子存储设备产生量	千克	1,680	7,490	3,150
电子存储设备处置量	千克	1,680	7,490	3,150
电子网络设备产生量	千克	26,540	40,120	19,470
电子网络设备处置量	千克	26,540	40,120	19,470
电子智能设备产生量	千克	165	267	414
电子智能设备处置量	千克	165	267	414
电子营业设备产生量	千克	15,580	21,062	17,191
电子营业设备处置量	千克	15,580	21,062	17,191
通讯设备产生量	千克	1,378	2,523	1,289
通讯设备处置量	千克	1,378	2,523	1,289
安全保卫设备产生量	千克	79,150	57,250	52,100
安全保卫设备处置量	千克	79,150	57,250	52,100
电器设备产生量	千克	98,250	87,700	104,000
电器设备处置量	千克	98,250	87,700	104,000
办公设备产生量	千克	48,536	71,226	48,486
办公设备处置量	千克	48,536	71,226	48,486
办公家具产生量	千克	172,200	179,090	122,010
办公家具处置量	千克	172,200	179,090	122,010
机械动力设备产生量	千克	37,000	38,000	46,000
机械动力设备处置量	千克	37,000	38,000	46,000

[12] 为提升员工及协作单位的服务与管理，2023 年 5 月新增 5 个员工食堂，故 2023 年和 2024 年厨余垃圾量增加。2023-2025 年统计口径为总行本部。

社会绩效

数字金融

指标名称	单位	2023 年	2024 年	2025 年
信息科技投入	亿元	69.65	71.69	76.12
信息科技投入占主营业务收入比例	%	4.02	4.20	4.38
母公司技术人员数量	人	6,425	6,025	6,122
技术人员占员工总人数比例	%	10.6	10.1	10.3

普惠金融

指标名称	单位	2023 年	2024 年	2025 年
普惠小微贷款余额 [13]	亿元	4,223.77	4,657.17	5,239.91
普惠小微贷款增长率 [13]	%	12.15	10.26	12.51
普惠小微贷款客户数 [13]	万户	31.29	41.04	50.98
涉农贷款余额	亿元	3,826.86	3,389.75	3,887.68
涉农贷款余额占全部贷款余额的比例	%	7.63	6.49	7.39

[13] 普惠型小微企业贷款，是指向单户授信总额 1000 万元（含）以下的小型微型企业以及个体工商户、小微企业主发放的，用于生产经营的贷款。不包括境外分行以及离岸业务。遵循监管机构历年关于小微金融服务工作的文件定义，2025 年为《国家金融监督管理总局办公厅关于做好 2025 年小微企业金融服务工作的通知》金办发[2025]46 号。

跨境金融

指标名称	单位	2023 年	2024 年	2025 年
海外机构数量 [14]	个	3	3	3
海外机构总资产	亿美元	284.3	324.0	407.61
跨境人民币结算业务金额	亿元	38,925	71,236	68,208
跨境人民币结算业务量	笔	301,545	393,804	417,731

[14] 海外机构数量、海外机构总资产中的“海外机构”指海外分行，不含海外附属公司。

客户服务

指标名称	单位	2023 年	2024 年	2025 年
ATM、外币兑换机、VTM、CTM 等自助设施 [15]	个	8,278	7,534	8,092
电子渠道交易量替代率 [16]	%	99.5	99.6	99.76
农村营业网点 [17]	个	155	147	171
社区金融服务点（社区支行、小微支行）	个	374	320	299
客户投诉量	件	396,716	361,178	350,745
客户投诉解决率	%	100	100	100
客服中心客户申诉按时处理率 [18]	%	99.84	99.93	99.77
客服中心客户满意度 [19]	%	99.76	99.77	99.76
信用卡投诉率	%	0.46	0.55	0.53
信用卡回复满意度 [20]	%	83.79	81.43	99.90

[15] 本处统计口径 2025 年新增 CTM。

[16] 电子渠道交易量替代率不包括境外分行、离岸业务和信用卡中心“浦大喜奔”APP 中的交易笔数，且不包括他行代本行完成的交易笔数。

[17] 农村营业网点是指浦发银行开设在县域地区的营业网点（不包括村镇银行）。

[18] 客服中心客户申诉按时处理率根据监管对于投诉处理时效的要求，统计口径为“投诉处理 15 日内办结率”，数据范围为 95528 渠道受理的全量投诉。

[19] 客服中心客户满意度统计口径为母公司口径（含香港分行）。

[20] 为进一步反映客户对信用卡整体回复满意度情况，本处统计口径 2025 年调整为客服热线满意度。

志愿与公益

指标名称	单位	2023 年	2024 年	2025 年
员工志愿者数量	人	6,280	6,858	7,026
员工志愿者志愿服务时长	小时	30,740	31,662	28,692
乡村振兴帮扶投入金额	万元	1,143	1,611	897
社会公益投入资金金额 [21]	万元	2,096	2,412	5,803
乡村振兴惠及群体数量	人	/	/	604,138

[21] 社会公益投入资金金额包含乡村振兴帮扶投入金额。

员工雇佣

指标名称	单位	2023 年	2024 年	2025 年
员工总数	人	60,706	59,859	59,544
劳动合同制员工	人	/	/	49,544
劳务派遣制员工	人	/	/	7,059
少数民族员工	人	2,701	2,728	2,738
本科及以上学历	人	53,132	52,897	53,748
大专、中专学历	人	7,574	6,962	5,796
境外员工	人	441	451	451
高级管理员工总数	人	/	/	8

指标名称	单位	2023 年	2024 年	2025 年
女性高级管理层员工	人	/	/	1
女性高级管理层员工占比	%	/	/	12
女性中层管理层员工	人	59	81	89
女性中层管理层员工占比	%	19	23	23
雇佣当地高管数量占比	%	/	/	100
员工变动情况（员工流失率）	%	5.1	5.1	3.69
女性员工流失率	%	/	/	3.68
男性员工流失率	%	/	/	3.71
劳动合同签订率	%	100	100	100
集体协议覆盖的员工比率	%	100	100	100
社会保险覆盖率	%	100	100	100
工会建会率	%	100	100	100
职代会（职工大会）建会率	%	100	100	100

员工权益与福利

指标名称	单位	2023 年	2024 年	2025 年
人均带薪年休假天数	天	8.75	7.00	9.06
休产假女性员工	人	/	/	1,584
休陪产假男性员工	人	/	/	661
受灾补助金额	万元	222.79	21.81	6.87
医疗救助金额	万元	1,003.14	694.69	510.03
生活帮扶金额	万元	1,755.57	1,637.40	1,873.55
困难员工帮扶人数	人	1,275	1,737	1,096
员工满意度	%	97.4	97.6	98.0

员工培训

指标名称	单位	2023 年	2024 年	2025 年
员工培训支出[22]	万元	5,770.84	7,347.26	8,492.07
人均培训支出	万元	/	/	0.15
员工培训次数	次	/	/	9,458,221
员工线下培训人次	人次	87,663	117,425	207,481
员工培训覆盖率	%	100	100	100
员工培训总时长	小时	/	/	2,743,814.40
人均培训时长	小时	/	/	48.4
女性员工人均培训时长	小时	/	/	49.2
男性员工人均培训时长	小时	/	/	47.6
高级管理层员工人均培训时长	小时	/	/	280
中级管理层员工人均培训时长	小时	/	/	175.5
基层员工人均培训时长	小时	/	/	48.4

[22] 员工培训支出为母公司（不含境外分行）职工教育经费支出。

职业健康安全

指标名称	单位	2023 年	2024 年	2025 年
因工死亡人数	人	0	0	0
因工死亡率	人	0	0	0
工伤人数	%	83	96	93
工伤率	%	0.14	0.16	0.16
安全生产投入	万元	39,064.64	37,576.39	35,424.67
工伤保险、安全生产责任险投入额	万元	2,135.16	2,461.80	2,676.72
工伤保险、安全生产责任险人员覆盖率	%	100	100	100
安全生产培训项目数	期	4,466	4,902	5,764
员工体检覆盖率	%	100	100	100

治理绩效

经济与治理

指标名称	单位	2023 年	2024 年	2025 年
资产总额	亿元	90,072.47	94,618.80	100,817.46
归母净利润	亿元	367.02	452.57	500.17
贷款总额	亿元	50,177.54	53,915.30	57,039.73
营业收入	亿元	1,734.34	1,707.48	1,739.64
拨备覆盖率	%	173.51	186.96	200.72
不良贷款率	%	1.48	1.36	1.26
外部董事占比	%	80	73	69.23

反洗钱

指标名称	单位	2023 年	2024 年	2025 年
反洗钱培训次数	次	505	526	508
报送的大额交易报告	亿份	0.09	0.10	0.11
报送的可疑交易报告	万份	11.29	9.80	6.84

知识产权

指标名称	单位	2023 年	2024 年	2025 年
应用于主营业务的发明专利数量	件	111	249	343
有效专利数	件	124	262	349

反商业贿赂及反贪污

指标名称	单位	2023 年	2024 年	2025 年
接受反商业贿赂及反贪污培训的董事百分比	%	100	100	100
接受反商业贿赂及反贪污培训的管理层人员百分比	%	100	100	100
接受反商业贿赂及反贪污培训的员工百分比	%	100	100	100

注：

- 浅青色字体指标统计口径为集团口径。
- 砖红色字体指标统计口径为母公司口径。
- 深蓝色字体指标统计口径为母公司口径（不含境外分行）。

指标索引

《上海证券交易所上市公司自律监管指引第 14 号——可持续发展报告（试行）》

维度	序号	议题	对应条款	页码
环境	1	应对气候变化	第二十一条至第二十八条	6；15；22-40
	2	污染物排放	第三十条	15；24-26
	3	废弃物处理	第三十一条	15；24；40
	4	生态系统和生物多样性保护	第三十二条	15；25-26；30；34-35；38；40
	5	环境合规管理	第三十三条	15；23-26；39
	6	能源利用	第三十五条	15；31；39-40
	7	水资源利用	第三十六条	15；39
	8	循环经济	第三十七条	15；30；39-40
社会	9	乡村振兴	第三十九条	17；71-73；91-92
	10	社会贡献	第四十条	17；55-62；91-94；114-115
	11	创新驱动	第四十二条	15；19；42-44；46；50-54；64-65；70；75；124；126
	12	科技伦理	第四十三条	15-19；54；106-113
	13	供应链安全	第四十五条	18；105
	14	平等对待中小企业	第四十六条	18；105
	15	产品和服务安全与质量	第四十七条	16；18；66-73；78-89；95-96
	16	数据安全与客户隐私保护	第四十八条	17；106-113
	17	员工	第五十条	18；97-104；114
可持续发展相关治理	18	尽职调查	第五十二条	19；24；26；125
	19	利益相关方沟通	第五十三条	19；21；45-49；50-54；59-60；74-77
	20	反商业贿赂及反贪污	第五十五条	20；126-127
	21	反不正当竞争	第五十六条	20；128

《上海市国有控股上市公司 ESG 指标体系（1.0 版）》指标索引

一级（3 个）	二级（14 个）	三级指标（87 个）		页码
E 环境（6 个二级指标）	E1 环境管理	E1.1	环境管理目标和制度	23-26；31-32；39
		E1.2	通过环境管理体系认证	39
		E1.3	绿色产品研发与环保技术使用	33-40
		E1.4	环保总投入	—
		E1.5	环保培训绩效	129
	E2 能源	E2.1	能源管理目标和规划	31；39-40
		E2.2	节约能源举措	39-40
		E2.3	可再生能源开发与应用	39
		E2.4	能源消耗总量	31；129
	E3 资源	E3.1	资源管理体系和规划	39
		E3.2	水资源目标和规划	39
		E3.3	节约用水举措	39
		E3.4	年度用水总量	129
		E3.5	其他资源使用管理	39-40
	E4 污染物	E4.1	废水管理目标和规划	39-40
		E4.2	减少废水排放举措	39-40
		E4.3	废水循环使用量	—
		E4.4	废水污染物排放量	—
		E4.5	废气管理目标和规划	—
		E4.6	减少废气排放举措	39-40

一级（3 个）	二级（14 个）		三级指标（87 个）	页码
E 环境（6 个二级指标）	E4 污染物	E4.7	废气污染物排放量	—
		E4.8	固体废弃物管理目标和规划	39
		E4.9	固体废弃物处理举措	39-40
		E4.10	固体废弃物排放量	130
		E4.11	固体废弃物回收、利用、处置量	130
		E4.12	其他污染物管理	39-40
	E5 气候变化	E5.1	识别气候变化风险，以及建立应对气候变化的目标、战略	28-32
		E5.2	助力“双碳”目标的举措	23-40
		E5.3	碳核查 / 盘查举措	31；40
		E5.4	温室气体排放量	31；129
	E6 生物多样性	E6.1	生物多样性保护制度	25-26
		E6.2	生物多样性保护举措	26；34-35；40
S 社会（5 个二级指标）	S1 产品和服务	S1.1	产品安全与质量管理制度	78-89
		S1.2	通过产品质量管理体系认证	—
		S1.3	产品研发创新	33-38；43；47-49；55-62；70-77
		S1.4	知识产权保护	126
		S1.5	客户信息保护和隐私	106-113
		S1.6	客户服务管理制度	95-96
		S1.7	负责任宣传	85
		S1.8	客户投诉量 / 投诉解决率	84-85；131
		S1.9	客户满意度	85；131
	S2 员工责任	S2.1	员工雇佣和员工组成	97；131-132
		S2.2	员工流失率	132
		S2.3	员工民主管理	99
		S2.4	薪酬与福利体系	98-99
		S2.5	员工关爱	98-99；114
		S2.6	员工满意度	99
		S2.7	员工职业健康安全管理	104
		S2.8	通过职业健康安全管理体系认证	—
		S2.9	安全应急管理举措	104
		S2.10	安全生产投入总额	132
		S2.11	安全生产培训绩效	132
		S2.12	因工受伤和死亡	132
		S2.13	员工体检覆盖率	132
		S2.14	员工职业发展制度	100
		S2.15	员工培训和实践举措	101-103
		S2.16	员工发展的成效	100-103
	S3 供应链责任	S3.1	供应商管理制度	105
		S3.2	供应商 ESG 审查	105
	S4 社区责任	S4.1	开展公益慈善活动	91-94
		S4.2	公益慈善投入	91-94；132
		S4.3	志愿服务绩效	115；132
	S5 企业责任	S5.1	服务国家战略或上海市战略	55-62
		S5.2	应对公共危机	94
		S5.3	信息安全	106-113
		S5.4	公共服务	91-96；115
		S5.5	税务贡献	126

一级（3 个）	二级（14 个）		三级指标（87 个）	页码
G 治理（3 个二级标题）	G1 公司治理	G1.1	党的领导	117-119
		G1.2	董事长 / 总经理分设	3-4
		G1.3	外部董事占比	121；133
		G1.4	合规管理体系	127-128
		G1.5	风险管理体系	123-126
		G1.6	审计制度	125-126
		G1.7	避免违反商业道德的举措	127-128
		G1.8	反垄断与公平竞争	128
	G2 ESG 治理	G2.1	董事会参与 ESG 管理	11-12
		G2.2	ESG 工作组织架构	11-12
		G2.3	ESG 战略 / 目标	10
		G2.4	ESG 利益相关方识别	21
		G2.5	实质性议题识别	13-20
		G2.6	ESG 相关制度	10；23
		G2.7	开展利益相关方沟通活动	21
		G2.8	管理层薪酬同 ESG 绩效挂钩	121
		G2.9	具体业务考虑 ESG 要素	23-26
	G3 数据治理	G3.1	基础平台建设	42-44
		G3.2	数据汇聚互通	50-51
		G3.3	数据治理体系	106-113

GRI Standards 指标索引

使用说明	浦发银行在 2025 年 1 月 1 日至 2025 年 12 月 31 日参照 GRI 标准报告了在此份 GRI 内容索引中引用的信息。
使用的 GRI 1	GRI 1：基础 2021

GRI 标准	披露项		页码
GRI 2：一般披露 2021	2-1	组织详细情况	5
	2-2	纳入组织可持续发展报告的实体	1
	2-3	报告期、报告频率和联系人	1
	2-4	信息重述	1
	2-5	外部鉴证	139-140
	2-6	活动、价值链和其他业务关系	3-4
	2-7	员工	97-104
	2-8	员工之外的工作者	97-104
	2-9	管治架构和组成	120
	2-10	最高管治机构的提名和遴选	121
	2-11	最高管治机构主席	参见《上海浦东发展银行股份有限公司 2025 年年度报告》
	2-12	在管理影响方面，最高管治机构的监督作用	11-12；23；27；45；66；78；106-107；120-121
	2-13	为管理影响的责任授权	11-12；23；27；45；66；78；106-107；120-121
	2-14	最高管治机构在可持续发展报告中的作用	11-13；120-121
	2-15	利益冲突	121
	2-16	重要关切问题的沟通	21
	2-17	最高管治机构的共同知识	27；45；50；66；79；107；122
	2-18	对最高管治机构的绩效评估	120-121

GRI 标准	披露项		页码
GRI 2：一般披露 2021	2-19	薪酬政策	121
	2-20	确定薪酬的程序	121
	2-21	年度总薪酬比率	参见《上海浦东发展银行股份有限公司 2025 年年度报告》
	2-22	关于可持续发展战略的声明	3-4；10
	2-23	政策承诺	23；25；31；34；54；97；106；127
	2-24	融合政策承诺	各章节
	2-25	补救负面影响的程序	81-85；111
	2-26	寻求建议和提出关切的机制	21；81-85；122
	2-27	遵守法律法规	54；97；104；105；110；128
	2-28	协会的成员资格	10
	2-29	利益相关方参与的方法	21
	2-30	集体谈判协议	99
GRI 3：实质性议题 2021	3-1	确定实质性议题的过程	13
	3-2	实质性议题清单	14
	3-3	实质性议题的管理	各章节
GRI 101：生物多样性 2024	101-1	阻止和扭转生物多样性丧失的政策	25-26；34；40
	101-2	生物多样性影响的管理	25-26；34-35；40
GRI 201：经济绩效 2016	201-1	直接产生和分配的经济价值	91；126；133
	201-2	气候变化带来的财务影响以及其他风险和机遇	15；28-29
	201-3	义务性固定福利计划和其他退休计划	98；100
	201-4	政府给予的财政补贴	39
GRI 202：市场表现 2016	202-2	从当地社区雇佣高管的比例	132
GRI 203：间接经济影响 2016	203-1	基础设施投资和支持性服务	55-62；91-92
	203-2	重大间接经济影响	各章节
GRI 205：反腐败 2016	205-2	反腐败政策和程序的传达及培训	127；133
GRI 207：税收 2019	207-1	税务管理方法	126
	207-2	税收治理、管控及风险管理	126
	207-3	利益相关方的参与以及涉税问题管理	21
GRI 302：能源 2016	302-1	组织内部的能源消耗量	39-40；129
	302-2	组织外部的能源消耗量	39-40；129
	302-3	能源强度	129
	302-4	减少能源消耗量	39-40
GRI 303：水资源和污水 2018	303-1	组织与水（作为共有资源）的相互影响	39
	303-2	管理与排水相关的影响	39
	303-5	耗水	129
GRI 305：排放 2016	305-1	直接（范畴 1）温室气体排放	31；129
	305-2	能源间接（范畴 2）温室气体排放	31；129
	305-3	其他间接（范畴 3）温室气体排放	31
	305-5	温室气体减排量	129
GRI 306：废弃物 2020	306-3	产生的废弃物	130
	306-4	从处置中转移的废弃物	130
	306-5	进入处置的废弃物	130
GRI 401：雇佣 2016	401-1	新进员工和员工流动率	132
	401-2	提供给全职员工（不包括临时或兼职员工）的福利	98
	401-3	育儿假	98

GRI 标准	披露项		页码
GRI 403：职业健康与安全 2018	403-1	职业健康安全管理体系	104
	403-2	危害识别、风险评估和事件调查	104
	403-3	职业健康服务	104
	403-4	职业健康安全事务：工作者的参与、协商和沟通	21；104
	403-5	工作者职业健康安全培训	104；132
	403-6	促进工作者健康	104
	403-7	预防和减轻与商业关系直接相关的职业健康安全影响	104
	403-8	职业健康安全管理体系适用的工作者	104
	403-9	工伤	104；132
GRI 404：培训与教育 2016	404-1	每名员工每年接受培训的平均小时数	132
	404-2	员工技能提升方案和过渡协助方案	100-103
GRI 405：多元化与平等机会 2016	405-1	管治机构与员工的多元化	97；121；131-132
GRI 406：反歧视 2016	406-1	歧视事件及采取的纠正行动	未发生
GRI 417：营销与标识 2016	417-1	对产品和服务信息与标识的要求	85
GRI 418：客户隐私 2016	418-1	与侵犯客户隐私和丢失客户资料有关的经证实的投诉	未发生

独立鉴证报告

KPMG Huazhen LLP
8th Floor, KPMG Tower
Oriental Plaza
1 East Chang An Avenue
Beijing 100738
China
Telephone +86 (10) 8508 5000
Fax +86 (10) 8518 5111
Internet kpmg.com/cn

毕马威华振会计师事务所
(特殊普通合伙)
中国北京
东长安街 1 号
东方广场毕马威大楼 8 层
邮政编码:100738
电话 +86 (10) 8508 5000
传真 +86 (10) 8518 5111
网址 kpmg.com/cn

有限保证的注册会计师独立鉴证报告

毕马威华振通字第 2600159 号

致上海浦东发展银行股份有限公司董事会：

关于上海浦东发展银行股份有限公司 2025 年可持续发展报告中选定信息的报告

结论

我们对上海浦东发展银行股份有限公司（以下简称“贵行”）编制的 2025 年度可持续发展报告附录中的以下信息（以下简称“选定信息”）执行了有限保证的鉴证业务。贵行编制选定信息所采用的标准列示于本报告附件一的选定信息编制基础（以下简称“编制基础”）中。

- 普惠小微贷款余额（亿元）
- 客服中心客户申诉按时处理率（%）
- 员工培训支出（万元）
- 社会公益投入资金金额（万元）
- 电子渠道交易量替代率（%）
- 电视电话会议 (办公场所召开)（次）
- 办公用水消耗量（万吨）
- 办公用电消耗量（万千瓦时）
- 复印纸采购（包）
- 天然气使用总量（立方米）
- 办公用纸总量（吨）

基于已实施的程序及获取的证据，我们没有注意到任何事项使我们相信贵行 2025 年度可持续发展报告附录中的选定信息未能在所有重大方面按照编制基础编制。

KPMG Huazhen LLP, a People's Republic of China partnership and a member firm of the KPMG global organisation of independent member firms affiliated with KPMG International Limited.

毕马威华振会计师事务所(特殊普通合伙) — 中国合伙制会计师事务所，是与毕马威国际有限公司(英国私营担保有限公司)相关联的独立成员所全球组织中的成员。

有限保证的注册会计师独立鉴证报告（续）

毕马威华振通字第 2600159 号

我们对选定信息形成的结论不涵盖随附或包含在 2025 年度可持续发展报告中所披露的其他信息（以下简称“其他信息”）。其他信息不作为本次鉴证业务的一部分，我们没有对其他信息执行任何程序。

形成结论的基础

我们按照国际审计与鉴证准则理事会发布的《国际鉴证业务准则第 3000 号（修订版）——历史财务信息审计或审阅以外的鉴证业务》的规定执行了鉴证工作。本报告的“注册会计师的责任”部分进一步阐述了我们在这些准则下的责任。

我们遵守了国际会计师职业道德准则理事会发布的《国际会计师职业道德守则（包括国际独立性准则）》对独立性和其他职业道德的要求。该职业道德守则以诚信、客观、专业胜任能力及应有的关注、保密和良好的职业行为为基本原则。

本所运用国际审计与鉴证准则理事会发布的《国际质量管理准则第 1 号——会计师事务所对执行财务报表审计或审阅、其他鉴证或相关服务业务实施的质量管理》。该准则要求会计师事务所设计、实施和运行质量管理体系，包括与遵守职业道德要求、职业准则和适用的法律和法规要求相关的政策和程序。

我们相信，我们获取的证据是充分、适当的，为形成我们的结论提供了基础。

使用限制

本报告仅供董事会使用。除此之外，本报告不可用作其他目的。我们对任何其他人士使用本报告产生的一切后果概不承担任何责任或义务。本段内容不影响已形成的结论。

KPMG 毕马威

有限保证的注册会计师独立鉴证报告（续）

毕马威华振通字第 2600159 号

对选定信息的责任

贵行董事会负责：

- 设计、执行和维护与编制选定信息有关的内部控制，以使选定信息不存在由于舞弊或错误而导致的重大错报；
- 选择或制定用于编制选定信息的适当标准，并适当地提及或描述所使用的标准；和
- 按照编制基础编制需鉴证的选定信息。

固有限制

我们提请使用者注意，针对非财务数据，尚无公认的评估和计量标准体系，因此存在不统一的计量方法，这将会影响公司间数据的可比性。

注册会计师的责任

我们负责：

- 计划和实施鉴证工作，以对选定信息是否不存在由于舞弊或错误导致的重大错报获取有限保证；
- 基于我们已实施的程序及获取的证据形成独立结论；以及
- 向贵行董事会报告我们的结论。

我们已执行工作的概述，以作为形成结论的基础

在执行鉴证工作的过程中，我们运用了职业判断，并保持了职业怀疑。我们设计并实施了相关程序，以对选定信息获取充分、适当的证据，作为形成结论的基础。选择的鉴证程序取决于我们对选定信息和其他业务情况的了解，以及我们对能出现重大错报的领域的考虑。

KPMG 毕马威

有限保证的注册会计师独立鉴证报告（续）

毕马威华振通字第 2600159 号

在我们的工作范围内，我们仅在贵行总行层面开展工作。在实施鉴证工作时，我们实施的主要程序包括：

1）与贵行参与提供选定信息的相关部门进行访谈；
2）实施分析程序；
3）对选定信息实施抽样检查；
4）重新计算部分金额或指标。

有限保证鉴证业务所实施程序的性质和时间较合理保证鉴证业务有所不同，且范围较小。因此，有限保证鉴证业务的保证程度远低于合理保证鉴证业务。

毕马威华振会计师事务所（特殊普通合伙）

中国 北京

日期：2026 年 3 月 27 日

关键数据编制基础

附件一：选定信息编制基础

普惠小微贷款余额（亿元）：普惠型小微企业贷款，是指向单户授信总额 1000 万元（含）以下的小型微型企业以及个体工商户、小微企业主发放的，用于生产经营的贷款。不包括境外分行以及离岸业务。遵循监管机构历年关于小微金融服务工作的文件定义，2025 年为《国家金融监督管理总局办公厅关于做好 2025 年小微企业金融服务工作的通知》金办发［2025］46 号。

客服中心客户申诉按时处理率（%）：是指根据监管对于投诉处理时效的要求，统计口径为“投诉处理 15 日内办结率”，数据范围为 95528 渠道受理的全量投诉。

员工培训支出（万元）：是指 2025 年度浦发银行为全行（不含境外分行）职工教育经费支出。

社会公益投入资金金额 (万元）：是指 2025 年度浦发集团向公益和社会发展事业相关的公益项目进行捐赠的现金金额，包含乡村振兴帮扶投入金额。本社会公益投入的资金来源不含员工捐赠等其他资金来源。

电子渠道交易量替代率（%）：是指 2025 年度浦发银行除柜面交易渠道以外的电子渠道（包含个人手机、个人网银、公司手机、公司网银、自助银行、电话银行、POS 机）的成功交易量占全年成功交易量总数的比例。本口径不包括境外分行、离岸业务和信用卡中心浦大喜奔 app 中的成交交易量，且不包括他行代本行完成的交易量。

电视电话会议（办公场所召开）（次）：是指 2025 年度浦发银行总行发起并采用全行电视电话会议系统在多媒体会议室召开的音视频会议次数。

办公用水消耗量（万吨）：按浦发银行本部主管机构统计口径，包括外滩总部大楼、浦发银行大厦、浦发银行信息中心及张江作业中心的办公用水消耗量。

办公用电消耗量（万千瓦时）：按浦发银行本部主管机构统计口径，包括外滩总部大楼、浦发银行大厦、浦发银行信息中心及张江作业中心的办公用电消耗量。

复印纸采购（包）：包括外滩总部大楼、浦发银行大厦、浦银中心、浦发银行信息中心以及张江作业中心的复印纸采购量。

天然气使用总量（立方米）：按浦发银行本部主管机构统计口径，包括外滩总部大楼、浦发银行大厦、浦发银行信息中心及张江作业中心的天然气使用总量。

办公用纸总量（吨）：是指浦发银行总行层面办公区域用纸消耗量。本处总行层面办公区域包括外滩总部大楼、浦发银行大厦、浦银中心、浦发银行信息中心以及张江作业中心。

意见反馈

尊敬的读者：

您好！衷心感谢您关注并阅读《浦发银行 2025 年度可持续发展报告》。您的意见和建议是我们改进可持续发展工作的重要依据，诚邀您填写以下反馈表，以推动我们持续提升在可持续发展方面的管理水平和实践表现。

您的信息

姓名：_____ 工作单位：_____

联系电话：_____ 邮箱地址：_____

报告评价

本报告全面地反映了浦发银行对经济、社会、环境的重大影响

☐ 很好 ☐ 较好 ☐ 一般 ☐ 较差 ☐ 很差

本报告对利益相关方所关心的问题的回应和披露

☐ 很好 ☐ 较好 ☐ 一般 ☐ 较差 ☐ 很差

本报告披露的信息、指标、数据清晰、准确、完整

☐ 很好 ☐ 较好 ☐ 一般 ☐ 较差 ☐ 很差

本报告结构清晰，报告内容和设计排版具有可读性

☐ 很好 ☐ 较好 ☐ 一般 ☐ 较差 ☐ 很差

开放性问题

您认为本报告提供了哪些有价值的信息？

_____

您认为本报告还有哪些内容需深化披露？

_____

您对我们今后编制可持续发展报告有何建议？

_____

反馈方式

上海浦东发展银行股份有限公司

地址：（中国）上海市黄浦区中山东一路 12 号 邮编：200002

客户服务热线：95528 官网：http://www.spdb.com.cn/

浦发银行
SPD BANK

全面建设具有国际竞争力的一流股份制商业银行

客户服务热线
95528
spdb.com.cn

上海浦东发展银行股份有限公司
(中国) 上海市黄浦区中山东一路 12 号
邮政编码 200002

报告出版的环境考虑
纸张：采用环保纸张印刷
油墨：采用环保油墨以减少空气污染